

Lassi Kortelainen

# Tilitoimiston uuden asiakkuuden haltuunotto

Leinonen Finland

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

1.10.2017

Tekijä(t) Otsikko	Lassi Kortelainen Tilitoimiston uuden asiakkuuden haltuunotto
Sivumäärä Aika	39 sivua 1.10.2017
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja(t)	Raija Olkkola
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on koota toimeksiantajayrityksen käyttöön selkeä ja kattava opas tilitoimiston uuden asiakkuuden haltuunotosta ja sen vaatimista toimenpiteistä. Tarkasteluympäristönä painotutaan Procountor-ohjelmistoon, joka on monipuolinen taloushallinnon sähköinen ohjelma ja joka on myös toimeksiantajayrityksessä käytössä. Toimeksiantajayrityksenä toimii Leinonen Suomi.</p> <p>Opinnäytetyö rakentuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja toiminnallisesta osuudesta. Teoriaosuuden tarkoituksena on tukea toiminnallisessa osuudessa käsiteltäviä aiheita ja käsitellä laajasti aihealueen keskeisimmät osa-alueet. Toiminnallinen osa koostuu itse oppaasta, joka on tehty ensisijaisesti toimeksiantajan tarpeita vastaavaksi. Opasta hyödyntäen toimeksiantajayrityksen henkilöstö voi saada tukea uuden asiakkuuden käynnistämiseen ja varmistaa täten kaikkien tarvittavien työvaiheiden sisällyttämisen kyseiseen prosessiin. Viitekehityksenä opinnäytetyössä on toiminut sähköinen taloushallinto, sen automatisoituminen sekä täten sen vaikutukset tilitoimiston ja asiakkaan väliseen toimintaan.</p> <p>Oppaan muodostamiseksi haastateltiin tilitoimiston asiakkuuksista vastaavia henkilöitä, jotta saatiin kartoitettua toimiston toimintatavat prosessia koskien. Muina lähteinä käytettiin itse ohjelmistotalon antamia ohjeita sekä omaa kokemusta toimintaympäristöstä.</p> <p>Toiminnallisen osan eli varsinaisen asiakkaan haltuunotto-oppaan lopputuloksena syntyi tiivis, mutta informatiivinen opas, josta tilitoimiston henkilöstö voi nimenomaan Procountor-asiakkuutta käynnistäessä tarkastaa kaikki tärkeimmät työvaiheet prosessiin liittyen.</p>	
Avainsanat	tilitoimisto, sähköinen taloushallinto, procountor, digitalisoituminen

Author(s) Title	Lassi Kortelainen Starting a customership in an accounting company
Number of Pages Date	39 pages 1 October 2017
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor(s)	Raija Olkkola, Senior Lecturer
<p>The goal of this functional thesis is to assemble clear and comprehensive guide about starting a new customership in accounting company and also about the procedures that the process includes. The guide is created for usage of the principal company and it has been written mostly from Procountor software's point of view that is a versatile accounting program. Principal company of this thesis is Leinonen Finland.</p> <p>This thesis consists of two different parts: theory part and functional part. In theory part the purpose is to support the back ground of matters in the functional part and vastly cover the most important parts of the topic. The functional part is the guide itself that has in the first hand been assembled to answer the needs of the principal company. Using the guide the employees of the company can get support considering a process of starting a new customership and that way ensure that every step of the process has been completed the right way. The framework of this thesis has been electronic financial management, it's becoming automatized and that way it's affects on the relationship between accounting company and the customer.</p> <p>To create the guide there were held interviews for personnel, who are in charge of customer relations. That way the modes of operation in the company came familiar. Other sources that were used, were software company's own directions and personal experiences about the software's use.</p> <p>The final result of functional part of the thesis is compact, but informative guide, that accounting company's personnel can use as checklist of the most important phases of the process. And the process being precisely the starting a Procountor-based customership.</p>	
Keywords	accounting company, digital accounting administration, procountor, digitalization

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Tavoite ja tutkimusmenetelmät	2
1.3	Toimeksiantaja	3
2	Tilitoimistoala	4
2.1	Yleistä	4
2.2	Taloushallinnon ulkoistaminen	5
2.3	Tilitoimiston valinta	6
2.4	Hyvä tilitoimistotapa	8
2.5	Hyvä kirjanpitolata	9
3	Asiakaspalvelu tilitoimistossa	10
3.1	Asiakaspalvelu	10
3.2	Asiakassuhdemarkkinointi	11
3.3	Asiakaspalvelu kilpailukeinona	13
4	Yrityksen taloushallinto	16
4.1	Yrityksen taloushallinto yleisesti	16
4.2	Perinteinen taloushallinto	16
4.3	Taloushallinnon prosessit	18
4.3.1	Ostoreskontra	18
4.3.2	Myyntireskontra eli laskutus	19
4.3.3	Palkkakirjanpito	20
4.3.4	Pääkirjanpito	21
4.3.5	Kirjanpidon raportointikäytännöt	22
5	Sähköistyminen liiketoiminnassa	24
5.1	ERP-järjestelmät	24
5.2	CRM-järjestelmät	25
5.3	EDI-menetelmät	25
5.4	Liiketoiminnan sähköistymisen taso	26
5.5	Sähköinen taloushallinto	27
5.6	Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston valinta	27
5.7	TALTIO-hanke	29

6	Procountor-ohjelmisto	30
6.1	Yleistä	31
6.2	Ohjelmiston hyödyt	31
7	Taloushallinnon kehitys ja tulevaisuuden näkymät	32
7.1	Taloushallinnon kehityksen vaiheet	32
7.2	Taloushallinnon tehtävien tulevaisuus	33
7.3	Taloushallinnon koulutus	34
7.4	Uudistettu kirjanpitolaki	35
8	Toiminnallisen osuuden toteuttaminen	36
9	Päätelmä	38
9.1	Pohdintaa	38
9.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi	38

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Tämä opinnäytetyö käsittelee prosessia, jossa tilitoimisto on saanut uuden asiakkaan ja alkaa käynnistää yhteistyötään kyseisen tahon kanssa. Tilitoimiston ja asiakkaan välillä on oltava vahva, molemmin puoleinen luottamussuhde, sillä tähän yhteistyösuhteeseen kuuluu päivittäistä luottamuksellisten tietojen käsittelyä. Näin ollen jo asiakkuuden haltuunottoprosessin on oltava sujuva ja ammattitaitoinen, jotta yhteistyölle saadaan rakennettua vankka pohja.

Opinnäytetyössä poraudutaan edellä mainittuun aloitusprosessiin sähköisen taloushallinnon tiimoilta, Procountor-ohjelmiston kautta. Itse työn tavoitteena on perehtyä sähköisen taloushallinnon kautta tilitoimiston ja sen uuden asiakasyrityksen välisen yhteistyön käynnistämiseen ja muodostaa sitä kautta toimeksiantajayrityksen käyttöön tuleva opas kyseisestä prosessista sen sujuvuuden ja tehokkuuden maksimoimiseksi.

Teorianan työn toiminnallisen osuuden viitekehyksenä tutustutaan tilitoimistoalaan ja siihen liittyviin seikkoihin laajasti lähtien asiakaspalvelun teoriasta ja jatkaen taloushallinnon prosessien perusteiden kautta aina sähköisen taloushallinnon teoriaan sekä taloushallintoalan tulevaisuuteen.

Opinnäytetyön aiheeseen ja käsiteltäviin asioihin liittyviä aiheita on aiemmin käsitelty myös muissa opinnäytetöissä. Sähköisen ja perinteisen taloushallinnon yhteyksiä sekä eroavaisuuksia on käsitelty Valtteri Lehtosen opinnäytetyössä: Sähköinen taloushallinto verrattuna perinteiseen taloushallintoon. (Lehtonen 2016.) Tulevaisuuden näkymiä taloushallintoalalla on tarkasteltu Regina Murron Taloushallinnon ammattilaisen tulevaisuuden osaamistarpeet – työssä. (Murto 2014.) Tämän opinnäytetyön aihealueeseen ja tavoitteisiin hyvin vastaavanlainen työ: Asiakkaan haltuunotto, joka on Jenni Rantasen kirjoittama, käsittelee paljon samantapaisia aiheita, kuin tämä teksti. (Rantanen 2016.) Oman opinnäytetyöni eroavina piirteinä on selkeimpänä Procountor-näkökulma ja asiakaspalvelun teoriaan syventyminen.

## 1.2 Tavoite ja tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen jakautuen kuitenkin kahteen osaan: teoriaosuuteen sekä toiminnalliseen osuuteen. Teoriaosuudessa tutustutaan aihealueen viitekehykseen esimerkiksi tilitoimistoalan, taloushallinnon digitalisoitumisen sekä asiakaspalvelun osilta. Työssä tutustutaan tilitoimiston ja asiakkaan väliseen suhteeseen ja sen mahdollisiin muutoksiin taloushallinnon sähköistymisen johdosta. Työssä käydään läpi myös yleisesti vallitsevia rooleja ja työnjakomahdollisuuksia tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä. Tähän syvennytään tarkemmin etenkin Procountorin tarjoamien työnjakomahdollisuuksien pohjalta. Työssä luodaan myös katsaus Procountor-ohjelmiston luomiin mahdollisuuksiin ja vaikutuksiin taloushallintoon ylipäätään sekä koko taloushallinnon tulevaisuuteen digitalisoitumisen myötä.

Toiminnallinen opinnäytetyö perustuu aina ajatukselle, että sen tavoitteena on tuottaa konkreettinen tuotos, josta työn vastaanottaja hyötyy. Tällaisia tuotoksia on montaa eri laatua, joita voi olla esimerkiksi erinäiset opas, ohje, tai tapahtuma. Koska työn lopputulemana on selkeä hyödynnettävä tuote, on työn kirjoitusprosessissa avattava lukijalle toiminnallisen osuuden syntymiseen käytettyjä keinoja, tutkimusmenetelmiä sekä työskentelytapoja. Tuotoksen informaatiossa ja jopa visuaalisessa ulkoasussa on toiminnallisessa opinnäytetyössä selkeästi näyttävä työn päämäärät ja tuotteen käyttäjän vaatimien ominaisuuksien täyttyvyys. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51.)

Toiminnalliseen osuuteen liittyy myös muita kysymyksiä, kuten esimerkiksi työn kustannukset. Tämä tulee kyseeseen etenkin, jos tuotettavana tuotteena on esimerkiksi jokin tapahtuma. Lisäksi opinnäytetyön toimeksiantajan roolin ollessa yritys, pitää varmistaa opiskelijan tavoitteiden sekä yrityksen tarpeiden sekä preferenssien kohtaaminen. Yrityksellä saattaa olla esimerkiksi mieltymyksiä työn sisällön mahdollisesta luottamuksellisen tiedon sisällöstä ja sen julkaisusta tai ylipäätään yrityksen näkyvyydestä työn ulkoasussa esimerkiksi logojen muodossa. Tärkeimpänä seikkana toiminnalliselle opinnäytetyölle on kuitenkin työn uutuusarvo verrattaessa sitä muihin samankaltaisiin opinnäytetöihin sekä sen lisäarvollinen käyttö sen kohderyhmässä. Toki muistettavia seikkoja työtä kirjoittaessa ovat myös lähdekritiikki sekä työn aiheen ja tuotoksen ajankohtaisuus. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53.)

Tämän työn toiminnallinen osuus koostuu opinnäytetyön toimeksiantajan käyttöön tulevasta oppaasta asiakkuuden haltuunotosta sähköisessä taloushallinnon ympäristössä ja tarkemmin Procountorissa. Tavoitteena on koostaa tiivis, mutta kattava tietopaketti, jota tilitoimiston henkilökunta voi hyödyntää uuden asiakkuuden käynnistämisprosessissa. Tiedonkeruumenetelminä käytetään muun muassa tilitoimiston henkilöstön haastattelua, erinäisiä kirja- ja internetlähteiden käyttöä sekä oman osaamisen hyödyntämistä, joka perustuu toimeksiantajayrityksessä työskentelylle. Yrityksessä vastuullani oli erinäiset kirjanpidon tehtävät.

Oppaan avulla prosessista pyritään tekemään mahdollisimman sujuva niin tilitoimistolle kuin asiakasyritykselle niin, että luodaan pohja luotettavalle ja kestäväälle pitkäaikaiselle asiakassuhteelle. Opas tullaan liittämään uusille ja mahdollisesti nykyisillekin työntekijöille tarkoitettuun uuteen, päivitettyyn perehdytysoppaaseen, johon sisältyy myös yleistä tietoa esimerkiksi toimiston toimintatavoista. Procountor yleistyy jatkuvasti ja sen käyttö tulee todennäköisesti lisääntymään tilitoimistoalalla, minkä vuoksi sen hallitseminen ja siihen mahdollisimman alkuvaiheessa perehtyminen on tärkeää etenkin uusille työntekijöille.

Opas antaa tilitoimiston uudelle ja vanhalle henkilökunnalle mahdollisuuden löytää tärkeimmät muistettavat seikat asiakkuuden aloittamiseen liittyen yhdestä ja samasta paikasta tiivistettynä. Opas toimii niin sanottuna muistirunkona prosessille, jota voidaan täydentää tarvittaessa muilla oppailla, kuten Procountorin omilla ohjekirjoilla. Opas yhdistää yhteen ohjeeseen tilitoimiston toimintatavat asiakkuuden alkutekijöissä sekä Procountorin tärkeimmät ohjeet uudelle asiakkaalle. Tämän tyyppinen ohje koettiin toimeksiantajayrityksessä tarpeelliseksi, koska asiakkuuden haltuunottoa prosessia pyrittiin tehostamaan ja henkilöstön tietämystä Procountorista parantamaan. Työn lopussa tarkastellaan koko opinnäytetyöprosessia ja arvioidaan sen onnistumista sekä tavoitteisiin pääsemistä toimeksiantajayrityksen sekä kirjoittajan näkökulmasta.

### 1.3 Toimeksiantaja

Toimeksiantajayritykseni on Helsingin Malmilla sijaitseva tilitoimisto Leinonen Finland Oy (myöhemmin tekstissä Leinonen), joka on osa Suomen kansainvälisintä taloushallinnon



asiantuntijakonsernia Leinonen Groupia, jolla on asiakkaita 11 eri maassa. Näihin maihin kuuluu muun muassa Suomi, Ruotsi, Viro ja Venäjä. Leinonen tarjoaa asiakkailleen kirjanpito-, palkanlaskenta-, konsultointi ja hallintopalveluita. Eri yritysten kansainvälistymisprosessit ovat myös sen erikoisalaa. Leinosen asiakaskunta koostuu pääosin pienistä ja keskisuurista yrityksistä. (Leinonen Group 2017.)

Leinonen on perustettu vuonna 1989 ja on siitä lähtien kasvanut tasaista tahtia kansainväliseksi konserniksi. Etenkin venäläisten ja virolaisten yritysten kiinnostus Leinosen palveluita kohtaan on kasvanut viime vuosina. Leinosenella on käytössään luotettavat ja ajantasaiset kirjanpito-ohjelmistot, kuten Visma Nova, Directo sekä Procountor. Leinosen keskeisimpiä kilpailuetuja tilitoimistoalalla ovat tuntemus kansainvälisestä liiketoiminnasta ja erityisesti Suomen, Venäjän sekä Viron välisestä kaupankäynnistä. Lisäarvoa palveluun tuo myös toimiston monipuolinen kielitaito, joka sisältää suomen, englannin, ruotsin, venäjän sekä viron kielten hallitsemisen. Leinonen pitää hallussaan myös ISO 9001 laatusertifikaattia ja Taloushallintoliiton auktorisointia. (Leinonen Group 2017.)

## **2 Tilitoimistoala**

### **2.1 Yleistä**

Tilitoimistoja on Suomessa tällä hetkellä noin 4 295 ja tilitoimistoalalla työskentelee yli 12 000 henkilöä. Toimialan liikevaihto vuonna 2015 oli 958 miljoonaa euroa. Tilitoimiston henkilöstöresurssit vaihtelevat 1–2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimipaikkoihin. Voidaan sanoa, että 5–9 henkilön tilitoimiston keskimääräinen asiakasyritysten määrä on 173 yritystä. (Taloushallintoliitto 2017a.)

Tilitoimiston auktorisointi tarkoittaa varmistumista siitä, että kyseinen tilitoimisto on tarkastettu sen henkilöstön osaamisen, järjestelmien toimivuuden sekä toimintamallien oikeellisuuden osilta. Auktorisointi takaa myös tilitoimiston toiminnan jatkuvuuden sekä vastuuvakuutuksen ja uusimpien säännösten ajantasaisuuden. Näitä kaikkia kriteereitä valvoo ja tarkistaa Taloushallintoliitto. (Taloushallintoliitto 2017a.)

Taloushallintoliitto toimii toimialaliiton roolissa edustaen auktorisoituja tilitoimistoja sekä konsulttiyrityksiä, jotka tuottavat taloushallinnon palveluita, jonka tavoitteena on ensisijaisesti parantaa koko toimialaa jäsenyritystensä kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Tärkeimpinä Taloushallintoliiton toimintoina ovat useiden eri koulutusten tarjoaminen jäsenyritystensä henkilökunnalle sekä erilaisten tutkimusten suorittaminen. Liitto on vastuussa myös KLT-tutkintoihin liittyvistä asioista. KLT-tutkinto käsitellään tekstissä myöhemmin. Taloushallintoliitto ja sen jäsenyritykset hallitsevat suurta osaa koko taloushallintoalan työllistämisestä. Auktorisoituja jäsenyrityksiä oli vuonna 2017 noin 800 kappaletta, joissa työskenteli yhteensä yli 2700 KLT-tutkinnon omaavaa alan asiantuntijaa. Edellä mainitun liiton jäsenet ovat vastuussa yli 140 000 kotimaisen yrityksen ja yhteisön taloushallinnon asioita ja vastaavasti hoitavat yli 300 000 tilinauhaa kuukaudessa. Taloushallintoliiton jäsenyritysten asiakaskeskittymä sijoittuu pieniin ja keskisuuriin yrityksiin ja niiden tarjoamat palvelut ulottuvat talousjohtamisesta ja verotuksesta aina palkkahallintoon sekä rahoituksen alan konsultoinnin osa-alueille. Taloushallintoliiton takaama auktorisointi toimii esimerkiksi tilitoimistolle suurena kilpailuvalttina sekä varmistaa asiakkaalle tämän yhteistyökumppanin luotettavuuden sekä ammattitaitoisuuden. Lisäksi Taloushallintoliitto tukee jäseniään aktiivisesti ja pyrkii varmistamaan tilitoimistoalan jatkuvan kehittämisen varsinkin tänä päivänä taloushallinnon sähköistymisen myötä. (Taloushallintoliitto 2017a.)

## 2.2 Taloushallinnon ulkoistaminen

Taloushallinnon ulkoistamisella tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon toimintojen tai kenties koko taloushallinnon siirtämistä ulkoisen toimijan, kuten tilitoimiston hoidettavaksi. Taloushallinnon prosesseista voidaan siis siirtää tilitoimiston vastuulle omien tarpeiden mukaan enemmän tai vähemmän osa-alueita yrityksen toiminnan luonteesta riippuen. Pienet ja keskisuuret yritykset ovat olleet jo useita vuosia aktiivisimpia taloushallintonsa ulkoistamisessa. Useimmissa tapauksissa tilitoimistoille ulkoistetaan taloushallinto ainakin kirjanpidon sekä palkanlaskennan osilta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 26.)

Taloushallinnon sähköistymisen ja tilitoimistojen palveluiden laajentumisen sekä palveluntarjoajien kasvun myötä myös suuremmat yritykset ovat viime vuosina alkaneet yhä enemmän ulkoistaa omia taloushallinnon prosessejaan. Ulkoistamisen suurimpana hyötyinä nähdään enenevässä määrin toimintojaan ulkoistavan yrityksen mahdollisuus kes-

kittyä omaan liiketoimintaansa ja säästää kustannuksia aikaa ja resursseja vievässä taloushallinnon hoitamisessa. Tilitoimiston ammattitaitoon voi myös luottaa ja sitä kautta yritys saa varmuuden, että sen talous on hyvissä käsissä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 26.)

Vaikka taloushallinnon ulkoistaminen on yleistynyt viime aikoina, on Suomen keskisuurista yrityksistä edelleen suuri osa, jotka karttavat ulkoistamista. Taloushallintoliiton julkaiseman tutkimuksen mukaan taloushallinnon prosesseja ulkoistanut keskisuurten yritysten määrä on alle puolet yritysluokan kokonaismäärästä. Jos lukua verrataan pienten yritysten ulkoistamista harjoittavien yritysten määrään, joka on noin 90 prosentin tasolla kaikkien pienten yritysten määrästä, voidaan todeta, että keskisuurten yritysten ulkoistamisen hyödyntäminen on huomattavasti varovaisempaa. Tutkimuksen mukaan suurimpana kynnyksenä keskisuurille yrityksille ulkoistamiseen ryhtymisessä on yrityksen prosessien luovuttamisen ulkopuolisille pelkääminen sekä halu pitää kirjanpito ja muu ulkoinen laskentatoimi tiiviisti osana johdon laskentatointa. (Taloushallintoliitto 2017b.)

Yllättävänä seikkana tutkimuksessa kuitenkin selvisi taloushallintonsa ulkoistavien yritysten suhteellisen matala kynnys tilitoimiston tarjoaman palvelukokonaisuuden kustannusten merkitykselle. Tätä voidaan selittää taloushallinnon sähköistymisellä ja toimintojen automatisoitumisella, joka nostaa uudeksi palvelun arvonmäärittäjäksi entistä enemmän tilitoimiston ja asiakkaan välisen palvelu- ja luottamussuhteen. Tilitoimistoammattilaisen osaamista arvostetaan asiakkaiden keskuudessa enemmän kirjanpitoinformaation analysoinnin sekä tulokinnan saralla, kuin konemaisena tositteiden tallentajana. Yritykset ovat valmiita sijoittamaan varojaan osaavaan ja asiantuntevaan neuvonantajapalveluun. Ymmärrys yrityksen talousasioiden merkityksestä koko yrityksen menestykseen on siis madaltanut kynnystä maksaa lisäarvoa tuottavasta elintärkeästä palvelusta. (Taloushallintoliitto 2017b.)

### 2.3 Tilitoimiston valinta

Merkittävä osa Suomen 4000 tilitoimistosta on pieniä tilitoimistoja. Jopa yli puolet Suomessa toimivista tilitoimistoista on alle 20 hengen toimistoja ja esimerkiksi 5–9 henkilön tilitoimisto on vastuussa keskimäärin 173 yrityksen asioista. Nämä tilastot ilmenevät Taloushallintoliiton vuonna 2015 suorittamasta tutkimuksesta. (Taloushallintoliitto 2017c.)

Kun yritys alkaa miettimään taloushallinnon prosessiensa uudistamista, on sen ensin kartoitettava oma nykytilansa. Yrityksen jonkin toiminnon tai sen osan ulkoistaminen ulkopuoliselle taholle on aina merkittävän vaikutuksen omaava tekijä, jossa esimerkiksi käytettävissä olevat resurssit ja tarvittavat kehityskohteet on huomioitava. On arvioitava, kuinka suuri investointivaraus yrityksessä on mahdollista ulkoistamisprosessiin sijoittaa, jotta voidaan tilitoimistojen palveluhintojen vertailun avulla nähdä, onko ulkoistamisesta taloudellisesti saatava hyöty tarpeeksi merkittävä. Etenkin taloushallinnon teknisen kehityksen myötä monella yrityksellä saattaa kehityskohteena olla vanhempien ohjelmistoversioiden uusiminen, saattaa tilitoimisto, johon valinta kohdistetaan, tarjota asiantuntijapalveluiden lisäksi jonkinlaisen ohjelmistoratkaisun yritykselle. Tilitoimistoon on myös pystyttävä luomaan sata-prosenttinen luottamus, kun yrityksen luottamuksellista informaatiota sekä taloushallinnon hoitovastuu luovutetaan ulos organisaation sisältä. Tähän valintaa tukena on esimerkiksi Taloushallintoliiton auktorisointi, joka merkitsee tilitoimiston luotettavuutta sekä asiantuntijuutta, jotka takaavat yritykselle vakuuden siitä, että heidän toimintonsa ovat osaavissa käsissä. Sähköisen taloushallinnon yleistyessä ja rutiininomaisen numeroiden tallentamisen vähenemisen myötä korostuu tilitoimiston asenne konsultointityöhön painottuvampaan palveluun, joka on hyvä selvittää tilitoimistoa valittaessa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 26.)

Eri tilitoimistojen välillä saattaa olla suuriakin eroja sekä palvelun hinnassa että hinnoittelutavassakin. Hinnoittelu tilitoimistopalveluissa on usein vienti- tai aikaperusteista tai kiinteään hintaan perustuvaa hinnoittelua. Vientiperusteinen hinnoittelu määräytyy esimerkiksi yrityksen kuukauden kirjanpidon aikana tehtyihin vientiriveihin eli toisin sanoen kirjausten määrään. Tällaisessa hinnoittelussa etuna on, että yritys saa ainakin varmuuden, ettei heitä veloiteta turhasta. Aikaperusteinen hinnoittelu pohjautuu usein tehdylle työlle annettuun tuntihintaan. Kuukausittain tehtävä työaika yrityksen taloushallinnon hoitamiseksi määrittää siis laskun hinnan. Kiinteään hintaan perustuvalla hinnoittelulla yritykselle annetaan laskun kiinteä kuukausihinta, jolloin esimerkiksi tilikauden budjetointi helpottuu, koska yritys saa heti tietää loppuvuodentaloushallintokulut. Tässä on kuitenkin muistettava, että tilitoimisto pohjustaa kiinteän hintansa arvioon kuukausittain yrityksen taloushallinnon hoitamisen vaatimasta työmäärästä ja jolloin sen on luonnollisesti laskettava kiinteä hinta hieman yläkanttiin, ettei se joudu tekemään ainakaan joka kuukausi ilmaista työtä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 27.)

Vaikka yrityksen on usein mietittävä päätöksiään kustannusten pohjalta, on myös huomioitava, että asiakkuus tilitoimistolle on usein pitkä asiakassuhde, jolla saadaan parhaassa tapauksessa tuotettua huomattavasti lisäarvoa yrityksen taloudelle. Tämän vuoksi on tärkeää suunnata tarkastelu tilitoimistoa valitessa palvelun kustannusten lisäksi myös muihin edellä mainittuihin seikkoihin. Viime kädessä on lisäksi muistettava, että vaikka yritys ulkoistaa taloushallinnon prosessiensa myötä suuren osan toiminnastaan tilitoimistolle, se ei kuitenkaan luovuta lopullista vastuuta tilitoimiston tuottamasta palvelusta esimerkiksi viranomaisille. Tämän vuoksi tilitoimiston osaamisesta sekä ammattitaidosta on varmistuttava ennen yhteistyösopimuksen solmimista. (Koivumäki & Lindfors 2012, 27.)

## 2.4 Hyvä tilitoimistotapa

Tilitoimistotoiminnasta ja sen ominaisuuksista ei ole Suomen lainsäädännössä erikseen säädettyä osiota, vaan alan toimijoiden ja niiden asiakkaiden välisiä toimeksiantosuhteita tarkastellaankin pääsääntöisesti sopimusoikeuden säännösten mukaan. Edellä mainittu Suomen Taloushallintoliitto ry on tilitoimistoalan erityislainsäädännön puuttumisen vuoksi antanut alalle suosituksen hyvästä tilitoimistotavasta. Suosituksessa annetaan tilitoimistoille ohjesäännöt muun muassa niiden toimintatavoista, toimitiloista, henkilöstöstä sekä perusarvoista. (Leppiniemi & Kisanlahti 2017.)

Yleisen tason säännöksiin suosituksessa kuuluu ohjeet muun muassa tilitoimiston toiminnan luonteesta, jonka kuuluu olla suunnitelmallista, huolellista ja ammattitaitoista sekä taloudellisen riippumattomuuden korostamisesta. Tilitoimiston on myös huolehdittava oman toimintansa asiantuntijuudesta sekä resurssien riittävydestä toimeksiantojensa menestyksekkääksi suorittamiseksi. Tärkeimpänä arvona on alalla pidettävä luotamuksellisuutta, jonka on näyttävä asiakassuhteissa sekä muussa tiedottamisessa. Lisäksi tilitoimiston velvollisuutta pyrkiä aina informoimaan asiakkaitaan heitä koskevista lainsäädäntömuutoksista painotetaan suosituksessa. (Leppiniemi & Kisanlahti 2017.)

Suosituksessa määritetään myös vaatimus tilitoimiston toimitilojen tasosta sekä työvälineiden ajantasaisuudesta, jossa esimerkiksi kirjanpito-ohjelmistojen päivityksistä huolehtiminen on avainasemassa. Tilitoimiston henkilöstön on oltava tehtäviään vastaavan koulutuksen saaneita ja Taloushallintoliiton auktorisoinnin saamiseksi tilitoimiston vastaavan henkilön on oltava KLT-tutkinnon suorittanut. KLT-tutkinto on Tili-instituuttisäätiön

järjestämän koulutuksen kautta suoritettava kirjanpito- ja laskentatoimen tutkinto, jonka suorittamisesta myönnetään KLT-kirjanpitäjän arvo. Tilitoimistolla on myös vastuu henkilöstönsä koulutuksen ajantasaisuudesta esimerkiksi voimassa olevan lainsäädännön suhteen. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017.)

Kuten edellä mainittiin, tilitoimistoalalla luottamussuhde asiakkaan ja tilitoimiston välillä on elintärkeässä asemassa. Tilitoimisto henkilöstöllä on vastuu pitää salassa tilitoimiston ja sen asiakkaiden luottamukselliset tiedot työsuhteen aikana ja sen päätyttyä. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota asiakasyritystä koskevien tietojen ja materiaalin säilytyksen järjestelmällisyyteen ja siihen, että tiedot pysyvät tallessa ja ovat vain niihin pääsyn omaavilla henkilöillä saatavilla. Aineiston vastaanottamisesta sekä luovuttamisesta on laadittava tarpeelliset ja selkeät dokumentit ja asiakastoimeksiantoon liittyvät asiakirjat on säilytettävä vähintään viisi vuotta asiakassuhteen loppumisesta. Toimeksianto asiakasyritykselle pohjautuu tilitoimistoalalla sopimukseen, joka tehdään pääsääntöisesti kirjallisena ja jossa asiakkaan henkilöllisyys on oltava luotettavasti tunnistettavissa. Toimeksianto on perustana tilitoimiston asiakkaalta saamalle palkkiolle, jonka vuoksi toimeksianto on suoritettava toimeksiantosopimuksen ehtojen puitteissa. Suorittamisessa sovelletaan tilitoimiston menetelmiä, sekä hyvää tilitoimistotapaa. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017.)

## 2.5 Hyvä kirjanpitotapa

Kirjanpitolain mukaan kirjanpitovelvollisen yrityksen on noudatettava hyvää kirjanpitotapaa. Hyvä kirjanpitotapa ei ole suoranaisesti itse laissa määritelty, jonka vuoksi kirjanpitolautakunta eli KILA on laatinut aiheesta yleisohjeita, lausuntoja sekä kannanottoja, jotka antavat peruspohjan hyvälle kirjanpitotavalle. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017.)

Yleisohjeeseen liittyy standardeiksi muodostuneita toimintatapoja, joista ei ole suoraa lainvoimaista säännöstä. Tällaisia kyseisiä periaatteita ovat Kauppa- ja teollisuusministeriön työryhmä- ja toimikuntaraporteissa säädettyjä normeja. Periaatteisiin sisältyvän entiteettiperiaatteen mukaan talousyksikkö, joka pitää yrityksen kirjanpitoa, muodostaa täysin erillisen kokonaisuuden, ja jolla on kirjanpidollisesti omat tulot sekä menot. Tämän erillisen talousyksikön kirjanpito on pidettävä erillään muiden yksiköiden kirjanpidosta. Vakaan rahanarvon periaatteen mukaan taas on arvostettava kaikkia kirjanpitoon mer-

kittyjä rahayksiköitä samanarvoisiksi. Suoriteperiaate ohjeistaa tulon ja menon realisoinnin tulokinnasta, jossa määritetään tulon syntyvän suorituksen luovutettaessa ja menon tuotannontekijän vastaanottamisen yhteydessä. Ohjeistus korostaa myös jatkuvuutta menettelytavoissa eli vallitsevan toimintatavan turhaa muuttamattomuutta sekä talouden informaation merkityksellisyyttä, jonka noudattaminen antaa tiedon käyttäjälle selkeästi tapahtuneesta ja mahdollisuuden arvioida tulevaa kehitystä. Muita tärkeitä arvoja, joista ohjeistuksessa säädetään, ovat tiedon todennettavuus tarpeen vaatiessa sekä periodisuus ja julkaisuperiaate. Periodisuudella tarkoitetaan taloudellisen toiminnan tilikausiin jaksottamista ja julkisuusperiaatteella seikkaa, jonka mukaan yrityksen taloudellisen informaation tilikauden päätösraportti eli tilinpäätös on julkiseksi tiedoksi tarkoitettu raportti. (Kirjanpitolautakunta 2002.)

### **3 Asiakaspalvelu tilitoimistossa**

#### **3.1 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelu on yksi yrityksen tärkeimpiä toimintoja ja sillä tarkoitetaan kaikkia asiakkaan hyväksi tehtävää palvelua. Myös palvelutilannetta edeltävät toimet voidaan lukea asiakaspalveluksi, jos toimet valmistelevat itse asiakaspalvelutilannetta. Asiakkaat on usein koettu yrityksen tärkeimmäksi sidosryhmäksi ainakin yrityksen omasta näkökulmasta, sillä se mielletään usein ainoaksi yrityksen sidosryhmäksi, jolta odotetaan todellista ja näkyvää vaikutusta yrityksen kassatuloihin. On tavanomaista keskittää voimavaroja pitkiin ja kestäviin asiakassuhteisiin, sillä ihmisluonne tapaa turvautua tuttuun ja turvalliseen tahoon myös asiakaspalvelutilanteissa. On kuitenkin tiedostettava, että ihmisellä on myös tarve kokea uusia asioita, joten menestyksekkäässä asiakkuussuhteessa yrityksen on pystyttävä uudistumaan tarpeen vaatiessa jatkuvasti. (Lahtinen & Isoviita 1999, 4–5.)

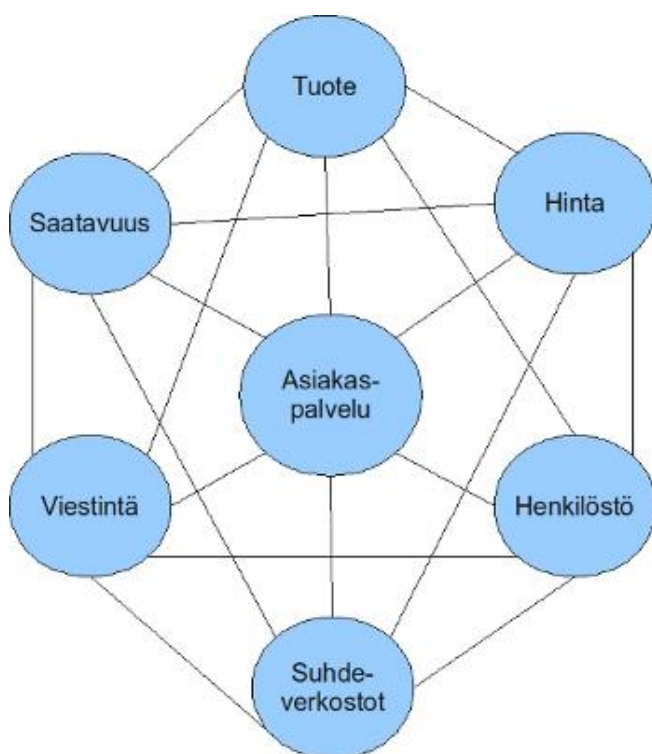
Jokainen asiakaspalvelutilanne on yritykselle mahdollisuus hankkia uusia asiakkuuksia tai vahvistaa jo olemassa olevia suhteita, mutta toisaalta jokainen tilanne on myös uhka menettää kannattava asiakkuus, mikäli palvelutilannetta ei hoideta tarpeeksi menestyksekkäästi. Yhdeksi tärkeimmäksi asiakkaanhankintakanavaksi on todettu asiakkaiden hyvän palautteen ystävilleen välittäminen, jonka vuoksi jokaiseen asiakaskohtaamiseen

on panostettava, jotta hyviä kokemuksia voidaan asiakkaiden toimesta levittää uusille potentiaalisille asiakkaille. Tämä sääntö toimii kuitenkin myös toiseen suuntaan. Suurin syy asiakkuuden menetykselle on asiakkaan kokema huono asiakaspalvelu, jonka osuus muista asiakkuuden menettämiseen johtavista syistä on jopa 68 prosenttia. Myös tämän tyyppinen informaatio kokemastaan leviää asiakkaan tuttavapiirille. Itse asiassa on todettu, että ihminen kertoo useimmissa tapauksissa useammalle ihmiselle negatiivisesta kokemuksesta kuin positiivisesta. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että huonolla palvelutilanteella on suurempi levinneisyys, kuin hyvällä palvelulla. (Lahtinen & Isoviita 1999, 4–5.)

### 3.2 Asiakassuhdemarkkinointi

Asiakaspalvelun merkitys on todettu merkittäväksi monilla aloilla ja huomattu, ettei ilman sen toimivuutta voida saavuttaa pitkäaikaisia, tyytyväisiä asiakkaita, eikä yrityksen liiketoiminta ole tällöin kannattavaa. Asiakaspalvelun korostamiseen sekä sen parantamiseen käytetään apuna niin sanottua laajennettua markkinointimixiä eli asiakassuhdemarkkinoinnin kilpailukeinomallia ja englanniksi mallista toimii nimenä relationship marketing. Malliin sisältyy seitsemän eri osa-aluetta eli kilpailukeinoja, joiden yksittäisestä vaikutuksesta ei niinkään yritys hyödy, mutta oikein yhdessä käytettynä niillä voidaan saada aikaan toivottu vaikutus asiakassuhteiden hallinnassa. (Lahtinen & Isoviita 1999, 9.)





(Kuvio 1. Asiakassuhdemarkkinoinnin kilpailukeinomalli.)

Asiakassuhdemarkkinoinnin kilpailukeinomallissa tavataan perinteisen markkinointimixin, alkuperäiseltä nimeltään marketing mix, eli neljän P:n mallin mukaiset osa-alueet. Näitä ovat tuote (product), hinta (price), saatavuus (placement) ja viestintä (promotion). Perinteisten kilpailukeinojen lisäksi malliin on lisätty henkilöstö, asiakaspalvelu sekä suhdeverkostot. Mallia on laajennettu juurikin siitä syystä, että asiakaspalvelun merkitys ja sen asiakkaalle tuoman lisäarvon huomaaminen etenkin pitkällä aikavälillä on nostanut sen monen yrityksen arvomaailmassa entistä korkeammalle. (Lahtinen & Isoviita 1999, 9.)

Asiakaspalveluun linkittyy luonnollisesti ja suoranaisesti yrityksen henkilöstö, joka saa aikaan toteutuneen asiakaspalvelutilanteen. Henkilöstöllä on siis merkittävä rooli mallin kilpailukeinona. On todettu, että asiakkaan ostaman tuotteen laadun kokemisesta vain 20 prosenttia tuotteen laatukäsityksen muodostumiseen syntyy tuotteen fyysisistä sekä teknisistä ominaisuuksista. Loput, eli jopa 80 prosenttia laatukäsityksen syntymiseen on tulos, joka syntyy asiakaspalvelutilanteesta koetusta vuorovaikutussuhteesta ja sen onnistumisesta. Voidaan siis tätäkin kautta huomata yrityksen henkilöstön ja sen osaamisen merkitys yrityksen menestymisessä. Onnistuneiden vuorovaikutustilanteiden kautta

asiakkaille saadaan tyytyväinen olo, josta seuraa aiemmin tekstissä mainitun seikan mukaan asiakkaan omien kokemustensa kertominen tämän lähipiirille, joten täten yritys hankkii lisää suhdeverkostoja. (Lahtinen & Isoviita 1999, 9.)

### 3.3 Asiakaspalvelu kilpailukeinona

Asiakaspalvelun merkitys taloushallintoalalla ja etenkin tilitoimistoissa on liikkumassa enenevään suuntaan. Todennäköistä on, että asiakasyrityksen ja tilitoimiston suhde tiivistyy ja että alan palvelukulttuuri tulee muuttumaan enemmän konsultoinnin suuntaan rutiinimaisesta suorittamisesta. Tilitoimistojen on siis alettava viimeistään tässä vaiheessa keskittymään omaan kykyynsä asiakaspalvelun saralla. Asiakaspalvelu on monimuotoinen käsite ja jossa onnistumisessa on huomioitava useita eri seikkoja. Asiakaspalvelun hallitsemisen myötä voidaan myös saavuttaa merkittävä kilpailuetu. Sen hallitsemisen avuksi on olemassa useita toimiviksi havaittuja lainalaisuuksia, joiden ymmärtämisestä voi olla hyötyä konseptin hallitsemiselle. (Lahtinen & Isoviita 1999, 48.)

Asiakaspalvelun määritelmänä on asiakkaan saama nimenomainen henkilökohtaiseksi koettu palvelu, ja johon voidaan liittää monia muita osa-alueita kokonaisvaltaisemman palvelukäsitteen muodostamiseksi, kuten myynti ja markkinointi. Kaikki yrityksen henkilöstön asiakkaan hyväksi tekemä työ voidaan lukea asiakaspalveluksi, tapahtui palvelutilannetta tukevat tehtävät sitten asiakkaan läsnä ollessa tai jopa ennen koko palvelutilannetta. (Lahtinen & Isoviita 1999, 51.)

Asiakaspalvelun merkitys yrityksen kilpailuetuna on kasvanut vuosien aikana ja yhä useampi organisaatio on alkanut keskittyä enemmän asiakkuuksien hankintaan ja niiden kestävään ylläpitoon enemmän kuin esimerkiksi perinteisempiin kilpailutekijöihin, kuten hinnoitteluun. Asiakassuhteen kestävyys ja niiden kautta toiminnan johtamisen on koettu olevan palkitsevampi ja tehokkaampi kilpailutekijä yritysten välisessä kovenevassa kilpailussa, kuin esimerkiksi hinnoittelun kautta saavutettava hetkellinen etu. Jos yritys laskee jonkin tuotteen tai palvelun hintaa ja pyrkii sillä haalimaan itselleen enemmän kestäviä asiakkuuksia, huomaa se pian kilpailijoidensa reaktion eli täsmälleen samanlaisen toiminnan, jolloin kukaan ei hyödy hintojen laskemisesta. Suoraan asiakkuuksiin keskittyminen on paitsi kustannustehokkaampi ratkaisu, usein myös kestävämpi pitkällä tähtäimellä. Toki tällainen saavutus on myös vaikeammin tavoitettavissa. (Pohjanmäki 2005.)

Pohjanmäen artikkelissa asiakkuuksien johtamisesta käsitellään asiakkuusohjautuvaa toimintamallia, joka kuvataan kokonaisvaltaiseksi osaksi organisaation toiminnan jo- kaista osa-aluetta. Artikkelin mukaan toimintamallia suunnitellessa on otettava huomioon monia seikkoja, jotka ohjaavat yrityksen askel askeleelta kohti enemmän asiakkuusoh- jautuvaa toimintatapaa. Aluksi on määriteltävä visio tavoiteltavasta asiakkuuden hallin- nan tasosta ja sen ominaisuuksista. Tässä on huomioitava perusajatus, jossa asiakkuu- den toiminta perustuu tunteiden, tiedon ja tekojen vaihdantatoimintaan. Asiakkuusvisiolla pyritään ottamaan kantaa asiakkuudenhallinnan tasoon niin yrityksen näkökulmasta, kuin asiakkaan asemaan asettumisen ja sen kautta palvelun kokemisen kautta. (Pohjan- mäki 2005.)

Viime vuosina monet yritykset ovat todenneet, että paras kilpailuetu saavutetaan asiak- kuuksien hallinnan kautta paremmin, kuin perinteisten näkemysten mukaisten tuotteen ominaisuuksien tai hinnan tason mukaan. Tämän vuoksi asiakkuuksien johtamisessa on tärkeässä asemassa mietintä siitä, millaisille asiakkuuksille eli kenelle halutaan palve- luita tai tuotteita kohdistaa. On mietittävä pidemmällä tähtäimellä, millainen asiakas on yrityksen tavoitteiden mukainen ja miten kaikista potentiaalisimpien asiakkaiden kanssa toimitaan. Mallissa korostetaan myös yrityksen hallitsevaa otetta asiakassuhteesta. Yri- tyksen on sen mukaan pystyttävä ottamaan johtajan asemansa jokaisen asiakkuuden hallinnassa. Perinteisen ajattelun mukaan asiakas johtaa suhdetta esimerkiksi tekemällä tilauksia joihin yritys reagoi. Asiakkuusjohtamisen mukaan yrityksen olisi keskityttävä enemmän asiakkuussuhteen ennakointityöhön eli suhteen johtamiseen. (Pohjanmäki 2005.)

Asiakkuusjohtamisen mallia yritykseen rakennettaessa on myös määritettävä asiakas- termi siten, että on selvää, onko asiakas yksittäinen henkilö vai voidaanko yhdellä asi- akkuudella tarkoittaa myös useamman samantyyllisen asiakkaan muodostamaa asiakas- ryhmää. Tämän ajattelutavan valinta voi vaikuttaa palvelusuhteeseen asennoitumiseen ja siihen, kuinka tärkeänä yksittäistä asiakasta pidetään. Asiakkuuksia korostaessa on huomioitava myös tarjooman käsite ja sen eroavaisuus perinteisestä mallista, jossa sillä tarkoitetaan lähinnä tuotetta tai palvelua melko yksiselitteisesti. Kun tarjoomaa käsitel- lään enemmän asiakkuusjohtamisen kantilta, liitetään itse palvelutilanne ja asiakkaan saama palvelukokemus tiiviimmin koko käsitteeseen. Tällöin tarjooman käsite on asiak-

kaan ja yrityksen välillä molemminpuolinen. Itse palvelutilanteessa yritys tarjoaa asiakkaalleen tuotteen tai palvelun sekä niiden lisäksi palvelukokemuksen, joista vastineeksi asiakas tarjoaa yritykselle vastineeksi useimmiten rahaa, mutta myös tietoa esimerkiksi palautteen muodossa. (Pohjanmäki 2005.)

Asiakkuuden elinkaaren tehokas seuranta ja siten sen säilyttäminen ovat kenties haastavimmat osa-alueet asiakkuusohjautuvaa toimintamallia rakennettaessa. Elinkaaren alkupää on asiakkuuden hankinnassa ja luonnollisesti asiakkuus tulee myös joskus päätymään. Tavoitteena on mahdollisimman pitkä sekä kannattava asiakassuhde, jolloin avainasioina on tavoitteiden tiedostaminen sekä niihin sitoutuminen. Asiakkaalle on luotava tunne, että hän haluaa sitoutua juuri tähän asiakassuhteeseen ja että yrityksellä on selkeä suunnitelma asiakkaan motiivin säilyttämiseksi. (Pohjanmäki 2005.)

Onnistunutta asiakkuudenhankintaa on seurattava asiakassuhteen arviointi ja sen kannattavuuden seuranta. Asiakastyytyväisyyden mittausta voidaan hyödyntää tällaisessa tilanteessa. Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan tuotteeseen tai palveluun liittyvien olettamusten sekä toteutumisen välistä suhdetta. Useimmissa tapauksissa asiakas tekee ensimmäisen asiointinsa yrityksessä ennemminkin odotustensa ja olettamien perusteella, kun taas toinen käynti on jo toiveiden tason ja palvelukokemuksen summa. Kun lähtötaso palvelukokemukselle on asetettu, olettaen että sen taso riittää asiakkaan palveluiden uudelleenkäyttämiseen, on yrityksen pidettävä yllä asiakkaalleen välittämäänsä palvelutasoa, ellei jopa ylitettävä se. Hyvän palvelukokemuksen tuottamisen tasaisuus onkin yksi suurimmista haasteista asiakkuuden säilyttämiseksi ja merkittävä tekijä asiakkuuden menettämiseksi sen epäonnistuttua. Pitkäaikaisen asiakkuuden ja hyvän asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi yrityksen on pysyttyävä tarjoamaan tasaisesti hyviä kokemuksia kaikille asiakkaille riippumatta siitä, kuka yrityksen henkilöstöstä palvelua tarjoaa. (Lahtinen & Isoviita 1999, 50.)

Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa yrityksen on löydettävä juuri sille sopivat asiakastyytyväisyyttä ja koko asiakassuhdetta indikoivat mittarit, joiden tuottamasta informaatiosta se hyötyy ja jotka mahdollistavat asiakkuuden säilymisen ja jopa sen kehittymisen. Tällaista kokonaisvaltaista yrityksen toiminnan prosessien eri tasojen sekä asiakastyytyväisyyden mittaustapaa voidaan kutsua asiakaskuuntelumalliksi. (Pohjanmäki 2005.)

## 4 Yrityksen taloushallinto

### 4.1 Yrityksen taloushallinto yleisesti

Taloushallinto on yrityksen tapa tarkastella ja seurata taloudellisia tapahtumia sen sidosryhmille raportoimista varten. Sidosryhmän laadun perusteella koko yrityksen taloushallinto on jaettavissa kahteen eri laskentatoimen osa-alueeseen: sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen. Sisäinen laskentatoimi, josta käytetään myös nimeä johdon laskentatoimi, keskittyy nimensä mukaan laskentatoimen osiin, joiden seuranta ja analysointi ovat pääasiassa yrityksen johdolle raportoitavia tietoja. Hinnoittelu, budjetointi sekä kustannuslaskenta ovat esimerkkejä yrityksen sisäisen laskentatoimen prosesseista. Yrityksen ulkoisen tai toiselta nimeltään yleisen laskentatoimen taas on tarkoitus antaa informaatiota organisaation ulkopuolisille sidosryhmille, kuten asiakkaille, viranomaisille sekä omistajille. Yrityksen ulkoisen laskentatoimen prosesseja ovat esimerkiksi yrityksen pääkirjanpito ja viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Taloushallinto koostuu useasta toinen toistaan täydentävästä toiminnan osasta, jotka yhdessä muodostavat yhtenäisiä prosesseja sekä luovat tavoitteiden mukaisia tuloksia aina ostolaskuista tilinpäätöksiin. Taloushallinnon kokonaisuus on sen verran laaja, että sitä suositellaan ennemminkin ajateltavan ja tarkasteltavan pieninä kokonaisuuksina, kuin yhtenä suurena toimintona. Näin koko järjestelmän toiminta-ajatukseen on huomattavasti helpompi päästä sisälle ja ymmärtää lopulta kokonaiskuvan tarkoitus. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

### 4.2 Perinteinen taloushallinto

Myöhemmin tekstissä taloushallinnon prosessit tulevat tarkemmin tutuiksi. Niitä käsitellessä keskitytään enemmän niiden sähköiseen suoritustapaan. Jos kuitenkin luodaan katsaus hetkeksi perinteiseen taloushallintoon ja sen vaiheisiin, voidaan paremmin nähdä sähköisen taloushallinnon edut.

Pk-yrityksiä tarkasteltaessa voidaan sanoa, että suuri kynnys kustannustehokkuudelle on nimenomaan yrityksen omien prosessien ja toimintojen tehokkuus ja kannattavuus. Perinteisessä taloushallinnossa suurin osa materiaalista on paperilla. Kun yhtä ja samaa

paperista tositetta käsitellään useaan kertaan monen eri ihmisen toimesta, syntyy päällekkäisiä ja toisiaan toistavia työvaiheita, eli toisin sanoen turhia henkilöstöresursseja. Lisäksi, mitä useampi henkilö käsittelee samaa tositetta, sitä suurempi on virhemarginaali esimerkiksi näppäilyvirheille. Prosessin jäykkyydestä hyvä esimerkki on ostolaskuprosessi. Kun paperinen ostolasku saapuu yritykseen, kuori avataan, lasku asiatarastetaan, hyväksytään ja maksetaan. Tämän jälkeen sama lasku tiliöidään tilitoimistossa sekä kirjataan kirjanpito-ohjelmaan ja lopuksi lasku laitetaan mappiin arkistointia varten. Viimeisenä tiliote kohdistetaan laskuille manuaalisesti. Tähän prosessiin sisältyy runsaasti manuaalista työtä eli sitä myötä kustannuksia. (Helanto & Kaisaniemi & Koskinen & Kuntola & Siivola 2013, 12.)

Perinteisesti hoidettu taloushallinto on aikaa vievä prosessi yritykselle, mutta se on sitä myös tilitoimistolle. Jos kaikki materiaali on paperina, yritys usein toimittaa kaiken materiaalin vasta kuukauden päätyttyä. Useimmat yritykset tekevät tämän miltei poikkeuksetta samaan aikaan, joka kasaa kirjanpitäjän pöydälle paperivuoren ja muistuttaa aikarajoista, joita pitää noudattaa esimerkiksi kirjanpidon muodostamisen jälkeisten viranomaisilmoitusten kanssa. On siis tilitoimiston ja sen kirjanpitäjienkin kannalta huomattavasti sujuvampaa, että käytössä on esimerkiksi ajantasainen pilvipalvelu, josta kirjanpitäjä pääsee käsiksi esimerkiksi ostolaskuihin vaikka heti näiden saavuttua. (Helanto ym. 2013, 13.)

Jokaisella yrityksellä on oltava taloushallinto. Taloushallinnon yritys voi hoitaa joko yrityksen sisäisesti tai vaihtoehtoisesti taloushallinnon voi ulkoistaa esimerkiksi tilitoimistolle. Taloushallinnon ulkoistamisella ja sen itsenäisellä hoitamisella on kuitenkin väli-  
muotona tilanne, jossa osa taloushallinnon prosesseista on ulkoistettu tilitoimistolle, mutta jotkin prosessivaiheet hoidetaan edelleen yrityksessä sisäisesti. Tällaisesta tilanteesta tyypillinen esimerkki on järjestelystä, jossa tilitoimistolla ja yrityksellä on yhteinen taloushallinnon ohjelmisto, johon molemmilla osapuolilla on pääsy näille määriteltyjen oikeuksien raameissa. Yritys voi esimerkiksi olla vastuussa myyntilaskutuksestaan tilitoimiston käsitellessä ostolaskut ja hoitaessa tilikauden kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimisen. Taloushallinnon tärkeimmät prosessit ovat myyntilaskutus, ostolaskujen käsittely, palkanlaskenta, kirjanpito, viranomaisilmoitukset sekä talouden raportointi. (Koivumäki & Lindfors 2012, 11.)

### 4.3 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinnon osaprosesseja on montaa eri laatua, mutta jokainen niistä on tärkeä osa koko taloushallinnon järjestelmän kokonaisuutta. Ostolaskuprosessi sisältää toiminnon ostoehdotuksesta aina ostolaskun maksuun, kun taas myyntilaskuprosessi käynnistyy myyntitilauksen vastaanottamisesta ja päättyy maksusuorituksen saamiseen asiakkaalta. Matka- ja kululaskuprosessin tehtävänä on hallinnoida työntekijöiden työmatkoista sekä ostolaskuprosessiin kuulumattomista menoista syntyvää kokonaisuutta. Maksuliikenteen ja kassanhallinnan kattamia osa-alueita ovat maksupääte-, käteis- ja viitemaksujen hallinnointi ja seuranta. Käyttöomaisuuskirjanpito on varsinkin suurten yritysten kannalta usein varsin olennainen osa pääkirjanpitoa. Sen tarkoituksena on huolehtia yrityksen tekemien käyttöomaisuushankintojen arvostuksesta, jaksotuksesta sekä poistoista. Palkkakirjanpitos prosessi tulee kyseeseen, mikäli yrityksellä on henkilöstöä, jolle sen on maksettava palkkaa. Palkanlaskenta sisältää itse palkkojen maksamisen lisäksi työaikajärjestelmän seurannan sekä tulokirjanpidon. Nämä osa-alueet muodostavat yhdessä yrityksen pääkirjanpidon, joka koostaa tapahtumia edellä mainituista osaprosesseista ja muodostaa yhtenäistä raportointia saamistaan tiedoista ja täsmäyttää niitä. Näiden osa-prosessien lisäksi taloushallinnon prosesseja ovat raportointi-, arkistointiprosessit, jotka täydentävät koko kokonaisuutta entisestään niin sanottuina tukitoimintoina. Raportointi sekä arkistointi esimerkiksi liittyvät kaikkiin edellä mainittuihin prosesseihin tiedon esittämisen ja säilyttämisen kautta. (Lahti & Salminen 2014, 17–18.)

#### 4.3.1 Ostoreskontra

Ostoreskontra kuuluu edellä mainittuihin osakirjanpitojen ryhmään ja sen toimivuudella on elintärkeä merkitys pääkirjanpidon muodostumisen kannalta. Ostoreskontra eli ostolaskujen käsittelyjärjestelmä perustuu ostolaskujen tiliöintiin oikeille kirjanpitotileille, mahdolliselle tarkemmalle kohdistamiselle kustannuspaikkojen sekä projektinumeroiden mukaan ja itse laskujen kierrätys- tai hyväksymisjärjestelmään. (Koivumäki & Lindfors 2012, 13). Ostolaskuprosessi onkin usein taloushallinnon prosesseista suurimman osan aikaa vievä vaihe. Tämä taas tarkoittaa sitä, että mitä kattavammin automatisoitu ostolaskuprosessi on, sitä suuremmat säästöt sen vaatimissa resursseissa voidaan yrityksessä saavuttaa. (Lahti & Salminen 2014, 52.)

Ostolaskuprosessi käynnistyy kun yritys tilaa tuotteen tai palvelun ja toimittajaa toimittaa sen. Tuotteen tai palvelun vastaanottamisen jälkeen tapahtumasta saadaan lasku, joka tiliöidään sille kuuluvalla kirjanpitolilille ja samalla voidaan laskulle antaa tarvittaessa oma kustannuspaikka sekä projektinumero. Nämä toimenpiteet on määritelty yrityksen sisäisen laskentatoimen toimintaperiaatteissa sen mukaan, kuinka tarkasti kustannuksia halutaan seurata ja eritellä. Tämän jälkeen ostolaskun sisältö tarkistetaan ja mikäli kaikki on kunnossa, hyväksytään se maksatusta varten. Lasku maksatetaan pankkiyhteyksien kautta tai jaksotetaan tarpeen mukaan kirjanpidossa. Viimeisenä lasku arkistoidaan joko sähköisesti tai paperiversiona. (Lahti & Salminen 2014, 53.)

Ostolaskuprosessin sähköistäminen poistaa yrityksen taloushallinnosta turhia ja aikaa vieviä työvaiheita ja vähentää täten prosessin kustannuksia. Ostolaskujen käsittelyssä tulisi pyrkiä tiliöinnin automatisointiin sekä ennen kaikkea verkkolaskujen ja skannauspalveluiden hyödyntämiseen. Näin säästytään aikaa vieviltä toiminnoilta, kuten kirjekuorien avaamiselta ja manuaaliselta tiliöinniltä sekä paperiarkistojen ja hyväksymiskierron monimutkaisuudelta. (Lahti & Salminen 2014, 52–54.)

Ostolaskuprosessi linkitetään usein myös muihin taloushallinnon osa-alueisiin kuten varastokirjanpitoon sekä itse tilausprosessiin. Perinteisessä taloushallinnossakin esimerkiksi varastokirjanpito on toki osa taloushallintoa, mutta sähköisen taloushallinnon saralla yrityksen ERP-järjestelmä voi toimia kanavana, joka yhdistää sekä tilaus-, ostolasku- sekä varastokirjanpito-prosessin. Tällöin pitkälle automatisoitu järjestelmä tunnistaa varastosaldon vähentyessä tilauksen teon tarpeen. Tilaus hyväksytään jonka jälkeen järjestelmä muodostaa jo tilaukselta materiaalin ostolaskulle. Ostolasku saapuu yritykseen verkkolaskuna ja sen sisältö vastaa siis varmasti tilausta, koska se on muodostettu tilauslomakkeen pohjasta. Lasku hyväksytään ja laitetaan maksatukseen heti. Täten toimivassa prosessissa ei ole turhia työvaiheita, eikä toisiaan toistavia toimintoja, vaan suurin osa prosessista suoritetaan automaattisesti. Näin myös virheiden mahdollisuus vähenee. (Lahti & Salminen 2014, 55–56.)

#### 4.3.2 Myyntireskontra eli laskutus

Kuten ostolaskuprosessi, kuuluu myyntireskontran osuus myös erittäin vahvasti pääkirjanpidon osaprosesseihin. Myyntireskontran avulla yritys voi kätevästi seurata esimerkiksi saataviensa hallintaa sekä maksuvalmiutta. Myyntilaskuprosessi käynnistyy, kun



lasku laaditaan ja lähetetään asiakkaalle. Tämän jälkeen lasku arkistoidaan. Tilanteesta riippuen laskulle suoritetaan mahdollisesti tarvittavat perintätoimenpiteet, jonka jälkeen saadaan laskulle kohdistuva maksu asiakkaalta ja laskulle muodostetaan täten tapahtuma yrityksen pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

Kuten aiemmin tekstissä mainittiin, ostolaskuprosessi on kehittynyt ja kehittymässä huomattavasti. Myyntilaskuprosessi seuraa ostolaskua hyvää vauhtia ja tulee varmasti kehittymään lähiaikoina merkittävästi. Vuonna 2013 suomalaisista yrityksistä 50–70 prosenttia oli verkkolasku käytössä, riippuen siitä, myytiinkö tavaraa tai palvelua kuluttajamyyntinä vai esimerkiksi teollismyyntinä. Kuluttajille myyvät yritykset käyttävät huomattavasti vähemmän verkkolaskua, kuin muut. Lisäksi verkkolaskutuksen osuuteen vaikuttaa yrityksen koko. Pääsääntöisesti mitä suurempi yritys, sitä enemmän se käyttää verkkolaskutusmahdollisuutta. (Lahti & Salminen 2014, 79–80.)

Verkkokauppojen lisääntymisen myötä on odotettavissa myös verkkokaupan laskutusprosessin edistysaskeleita. Tavoitteena on automatisoida myyntilaskutusprosessi mahdollisimman pitkälti jo asiakkaan suorittaessa tilauksen. Liiketoiminnan pääasiallisten asiakkaille myytävien tuotteiden automatisoitu laskutus on jo monessa yrityksessä jalostettu pitkälle. Seuraavana askeleena on yrityksen sisäisen laskutuksen ja muun sekalaisen ja epäsäännöllisen laskutuksen manuaalisten vaiheiden poistaminen laskutuksesta. (Lahti & Salminen 2014, 79.)

#### 4.3.3 Palkkakirjanpito

Palkanlaskenta on yksi keskeisimmistä taloushallinnon prosesseista ja on samalla eniten yrityksen henkilöstöä koskeva taloushallinnon prosessi. Palkanlaskentaan liittyy ennen kaikkea palkkojen oikeellinen laskeminen ajallaan sekä niiden maksaminen työntekijöille, mutta siihen liittyy muitakin tärkeitä toimintoja. Tällaisia prosesseja voivat olla esimerkiksi erilaisten palkkatodistusten ja raporttien luominen sekä viranomaisten vaatimat erilaiset ilmoitukset ja raportit maksetuista palkoista sekä niistä tehtävistä vähennyksistä. Palkanlaskennan yhteys yrityksen taloushallintoon ja kirjanpitoon on elintärkeässä roolissa henkilöstökulujen seurannassa. Palkanlaskennasta saadaan tiedot kirjanpitoon henkilöstökuluista ja niistä vähennettävistä eristä joita ovat esimerkiksi ennakonpidätykset, TyEL-, tapaturma-, -työttömyys- ja ryhmähenkivakuutukset sekä sosiaaliturvamaksut. Palkanlaskentaan käytettävä ohjelmisto on päivitettävä vuosittain, jotta prosentit,

joilla kyseiset henkilösivukulut lasketaan pysyvät ajan tasalla. Palkanlaskentaohjelmaan on kirjattava myös matkalaskuista koostuvista verottomista kilometrikorvauksista sekä päivärahoista. (Koivumäki & Lindfors 2012, 14.)

Edellä mainittuja taloushallinnon prosesseja eli osa-alueita voidaan soveltaa yrityksissä monella eri tasolla ja sen laajuuden mukaan, mitä yrityksen toiminta niiltä vaatii. Sillä, myykö yritys tavaraa vai palveluita vai peräti molempia, voi olla merkittäviä eroja koskien osto- sekä myyntilaskutusta ja täten koko kirjanpitoa. Taloushallinnon osa-alueilla ja niiden soveltamisella on kaikilla yhteisvaikutus itse yrityksen pääkirjanpitoon usean pienemmän eri osakirjanpidon kautta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

#### 4.3.4 Pääkirjanpito

Kuten aiemmin tekstissä mainittiin, yrityksen taloushallinnon pääkirjanpito koostaa raportointimateriaalia kaikista osakirjanpidon prosesseista ja luo niistä kirjanpitoraportteja, joita tarvitaan erilaisten sidosryhmien käytettäväksi. Riippuen kirjanpito-ohjelmasta sekä kirjanpitäjän preferensseistä, voidaan materiaali osakirjanpidoista pääkirjanpitoon siirtää, joko kuukausittaisina koosteina tai esimerkiksi tositteittain. Pääkirjanpidosta on kuitenkin oltava selvitetävissä kunkin tositteiden kirjausketju eli polku tositteiden alkuperäiselle kirjaukselle ja sen sisällölle. Useimmissa tapauksissa pääkirjanpidon materiaali siirretään sinne valmiissa muodossa osakirjanpitoalustoilta, joihin ne on alun perin muodostettu. Pääkirjanpitoon voidaan kuitenkin tehdä myös suoraan uusia kirjauksia ilman, että niitä siirretään jostakin muusta alkulähteestä. Tällaiset kirjaukset tehdään useimmiten muistiotositteiden muodossa. Muistiotositteella voidaan kirjanpitoon tehdä esimerkiksi jaksotuksia, täsmäytyksiä sekä oikaisuja. Lisäksi esimerkiksi arvonlisävero-kirjaukset voidaan tehdä muistiotositteen muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 150–151.)

Kun osakirjanpidoista suoraan siirrettävä materiaali on yrityksen taloushallinnon toimintatapana, on erityisen tärkeää huolehtia pääkirjanpidon ja osakirjanpitojen välisistä täsmäytyksistä. Täten saadaan varmistettua pääkirjan tilien saldojen täsmääminen osakirjanpitojen eli esimerkiksi reskontrien saldoihin ja siten kirjanpidon saldojen oikeellisuus sekä kirjausketjun luotettavuus. Etenkin pankkitilin täsmäytys on koko pääkirjanpidon oikeellisuuden varmistamisen perusta. Esimerkkitapoina pääkirjanpidon ja osakirjanpitojen välisistä täsmäytyksistä on esimerkiksi pankkitilin kirjanpitosaldon vertaaminen pankin tiliotteen saldoon, ostovelkojen taseessa olevan saldon vertaaminen ostoreskontran

avointien laskujen saldoon sekä myyntisaamisten taseen luvun ja myyntireskontran avointien myyntilaskujen saldon vertailu. (Lahti & Salminen 2014, 161.)

#### 4.3.5 Kirjanpidon raportointikäytännöt

Taloushallinnon prosessit ja yrityksen kirjanpito päättyvät aina tietyn ajanjakson lopuksi kirjanpitoraporttien ja viranomaisilmoitusten laatimiseen. Yrityksen kirjanpitomateriaalin raportointikäytännöt vaihtelevat ja yritys voi itse päättää, kuinka usein se tilikauden aikana haluaa minkäkin laisia raportteja kirjanpidostaan. Kirjanpitolaki kuitenkin määrittää, että tilikauden päättyessä yrityksen on laadittava kauden kirjanpitomateriaalista kirjanpitolain mukainen tilinpäätös. (Koivumäki & Lindfors 2012, 119.) Tilinpäätös sisältää taseen, joka kuvaa yrityksen taloudellista asemaa tilinpäätöspäivänä. Lisäksi tilinpäätökseen sisällytetään tuloslaskelma, joka ilmaisee, kuinka yrityksen tilikauden aikana syntynyt voitto tai tappio on muodostunut. Mikäli yritys luetaan kirjanpitolain mukaan suur-yritykseksi, on sen sisällytettävä tilinpäätökseensä lisäksi rahoituslaskelma, josta selviää yrityksen varojen hankintaan ja käyttöön liittyvät seikat. Lopuksi tilinpäätöstä selventäväksi osaksi on aina liitettävä tilinpäätöksen liitetiedot, jotka helpottavat etenkin taseessa olevien arvojen tulkintaa. Tilinpäätöksen taseessa ja tulos- sekä rahoituslaskelmassa on esitettävä aina edellisen tilikauden vertailutieto päättyneen tilikauden rinnalla. (Kirjanpitolaki 1997, 3 luku 1 §.)

Lainvoimalla pakollisen tilinpäätöksen lisäksi yrityksillä on yrityskoosta ja sen muodosta riippuen erilaisia raportointivelvollisuuksia Verohallinnolle. Vaikka yritys saa itse päättää sisäisestä kirjanpidon raportoinnistaan, on Verohallinnolle ilmoitettava esimerkiksi kausiveroilmoitus, jonka useimmat yritykset tekevät kuukausittain, mutta jonka kaikista pienimmät kirjanpitovelvolliset voivat tehdä harvemmin. (Koivumäki & Lindfors 2012, 119.) Kausiveroilmoitus, sisältää tiedot kauden aikana tehdyistä arvonlisäverollisista myynneistä sekä hankinnoista ja mikäli yrityksellä on ollut palkanmaksua, niin ilmoitus sisältää tiedot maksetuista työnantajasuorituksista. Kausiveroilmoituksesta käytetään tällä hetkellä nimeä ilmoitus oma-aloitteisista veroista. Vuoden 2017 alusta lähtien oma-aloitteisten verojen tiedot on annettava aina sähköisesti, ellei paperilomakkeella ilmoittaminen ole välttämätöntä erityisestä syystä, joka voi olla esimerkiksi tietoteknisten esteiden vuoksi. (Verohallinto 2017.)

Verohallinnolle on lähetettävä myös vuosittain yritystoiminnan veroilmoitus, jossa annetaan tiedot yrityksen tilikauden aikana tapahtuneista veronalaisista tuotoista sekä vähennyskelpoisista kuluista. Ilmoitukseen eritellään lisäksi myös erikseen verovapaat tuotot sekä vähennyskelvottomat kulut, jonka vuoksi yrityksen tilikauden verotettava tulos ei välttämättä ole täysin sama, kuin tilikauden kirjanpidon voitto tai tappio. (Koivumäki & Lindfors 2012, 119.) Veroilmoitus antaa Verohallinnolle tiedot yrityksen tuloverotusta varten. Oma-aloitteisten verojen ilmoituksen tapaan myös veroilmoitus annetaan sähköisesti. Jokaiselle yhtiömuodolle on oma lomaketyyppi, jolla veroilmoitus annetaan, ja tarvittaessa ilmoitukseen liitetään Verohallinnon liitelomakkeita esimerkiksi erilaisia varauksia ja poistoja ollessa kirjanpidossa. (Verohallinto 2017.)

Riippuen yrityksen harjoittamasta liiketoiminnasta, voi olla tarpeen raportoida liiketoiminnasta muillekin eri tahoille, kuin Verohallinnolle. Esimerkiksi Tullille ilmoitettava Intrastat-ilmoitus on tarpeen EU:n sisällä suoritettavasta yhteisökaupasta, mikäli tuonnin ja viennin asetetut rajat ylittyvät kuukausitasolla. Yritys päättää itse, kuinka tiheästi se kirjanpidon raportoinnin sisäistä materiaalia haluaa seurata, mutta useimmat yritykset seuraavat tuloksen ja taseen kehittymistä läpi tilikauden kuukausittaisella tasolla. Näin se voi parhaiten seurata sen toiminnan kannattavuutta, maksuvalmiutta sekä muita tunnuslukuja. Etenkin, jos yrityksellä on kuukausittaisella tasolla laskettu liiketoiminnan budjetti, on myös kuukausittaisen toteutuneen tuloksen seuranta tärkeässä roolissa. Tällaisessa tilanteessa etenkin tuottojen ja kulujen kuukausittainen seuranta helpottaa budjetin toteutumiseen reagointia. (Koivumäki & Lindfors 2012, 120.)

Tilinpäätökseen on liitettävä myös tarpeen vaatiessa hyväksytty HT- tai KHT-tilintarkastajan suorittamasta tilintarkastuksesta tuotettu tilintarkastuskertomus. Lähtökohtana on, että kaikki yhteisöt ja säätiöt ovat velvollisia valitsemaan tilintarkastajan. Tilintarkastusvelvollisuus ei koske yksittäisiä elinkeinonharjoittajia. Tilintarkastusvelvollisuudelta vältytään myös tapauksissa, jossa päättäneellä sekä välittömästi edeltäneellä tilikaudella toteutuu seuraavista ehdoista enintään yksi: taseen loppusumma on yli 100 000 euroa, liikevaihto on yli 200 000 euroa tai yritys työllistää keskimäärin kolme henkilöä. (Kirjanpitolaki 1997, 2 luku 2 §.)

## 5 Sähköistyminen liiketoiminnassa

Ennen kuin käsitellään taloushallintoalan ja sen toimintojen kehitystä yhä sähköisempään muotoon, on hyvä määritellä liiketoiminnan sähköistyminen yleisesti. Taloushallintoalalla sähköistyminen on ohjelmistojen käytön runsauden myötä luonnollinen suunta, mutta myös muiden toimialojen yrityksissä erilaisten prosessien sähköistyminen on kasvamassa kovaa vauhtia. Liiketoiminnan sähköistymisellä tarkoitetaan yrityksen sisäisten ja ulkoisten toimintojen suorittamista sähköisten ohjelmistojen automaation avulla. (Tilastokeskus 2012.)

Sähköisen liiketoiminnan välineinä käytetään erilaisia sähköisiä ohjelmistoja, joilla pyritään jatkuvasti nopeuttamaan ja tehostamaan enemmän yrityksen liiketoimintaa ja sen toiminnan prosesseja. Yleisimpiä sähköisten järjestelmien muotoja ovat toiminnanohjausjärjestelmät (ERP), asiakkuudenhallintajärjestelmät (CRM) sekä EDI-muotoiset ratkaisut ja automaattiseen tiedonjakoon liittyvät järjestelmät. (Tilastokeskus 2012.)

### 5.1 ERP-järjestelmät

Toiminnanohjausjärjestelmän eli ERP:n (Enterprise Resource Planning) tarkoituksena on yhdistää yrityksen liiketoiminnan osaprosessit sekä liiketoiminnasta saadun informaation yhden tietokannan alle sähköisen ohjelmiston muodossa. ERP-järjestelmiä on monenlaisia ja niihin voi sisältyä useita eri toimintoja. Eri toiminnot voivat liittyä esimerkiksi henkilöstöhallintoon palkanlaskennan muodossa, kirjanpidon prosesseihin, varastokirjanpitoon, tuotannonohjaukseen sekä huoltotoiminnan koordinoimiseen. Järjestelmän laadusta ja muodosta riippuen ohjelmiston osia voidaan mahdollisesti hankkia lisää yrityksen toiminnan laajentuessa. ERP-järjestelmän yksi tärkeimmistä eduista on sen kyky hyödyntää informaatiota ja tuottaa yrityksen käyttöön materiaalia liiketoiminnan eri prosessien välisestä tiedosta. Integroitu järjestelmä yhdistää eri osaprosessit ja huomioi niiden vaikutukset toisiinsa ajantasaisen ja yhtenäisen tiedon muodostamiseksi. Ohjelmisto edistää tiedonkulkua eri osastojen välillä ja parantaa yrityksen yleistilan ennustettavuutta ajantasaisen tiedon johdosta. ERP-järjestelmät ovat viime vuosina ottaneet yhä enemmän jalansijaa suurten yritysten lisäksi myös pienten ja keskisuurten yritysten saralla.

Järjestelmät ovat kuitenkin enemmän suurten yritysten suosimia osittain johtuen suhteellisen paljon kustannuksia vaativasta järjestelmän käyttöönotosta. (Toiminnanohjaustieto 2017.)

## 5.2 CRM-järjestelmät

Yrityksen asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM koostuu englanninkielisistä sanoista Customer Relationship Management eli nimensä mukaan se keskittyy asiakassuhteiden hallintaan. CRM-järjestelmän ominaisuuksien avulla voidaan hallita yrityksen asiakkuuksia kokonaisvaltaisesti, järjestelmän samalla linkittyessä usein muihin yrityksen sähköisiin järjestelmiin. Esimerkiksi yrityksen myyntejä käsittelevä sähköinen järjestelmä on luontainen osa, johon CRM:ssä olevaa informaatiota voidaan hyödyntää. CRM-järjestelmän keskeisimmät ominaisuudet keskittyvät asiakkaiden tietojen järjestelmälliseen säilyttämiseen, asiakkaiden segmentteihin jakamiseen sekä asiakassuhteisiin liittyvien tilastojen seurantaan. Etenkin yrityksen myynnin ja markkinoinnin kanssa työskenteleville henkilöille asiakkuuksien seuranta sekä hallinnointi on äärimmäisen tärkeää. Etenkin myyntiin liittyen voi CRM-järjestelmään liittyä muita sähköisiä alustoja, kuten esimerkiksi myyntiketjun hallintajärjestelmä SCM (Selling Chain Management). Järjestelmien kehityksessä jatkuvasti on kuitenkin yleistä, että yksi ja sama sähköinen järjestelmä sisältää useita eri osa-alueita. Esimerkiksi aiemmin käsitellyn ERP-järjestelmän sisällölle on tyyppillistä, että siihen kuuluu CRM-järjestelmän lisäksi myös jopa taloushallinnon toimintakokonaisuus. (TIEKE 2005.)

## 5.3 EDI-menetelmät

EDI-lyhenne koostuu englannin kielen sanoista Electronic Data Interchange ja siitä käytetään usein myös suomen kielen lyhennettä OVT eli Organisaatioiden Välinen Tiedonsiirto. Termi perustuu lyhenteen mukaan sähköiseen ja automaattiseen yritysten ja julkishallinnon tietojärjestelmien väliseen tiedonsiirtoon. EDI:stä puhuttaessa korostuu nimenomaan seikka, että siirrettävä tieto liikkuu paikasta toiseen automaattisesti ilman manuaalisen käsittelyn tarvetta. Esimerkkinä EDI:stä voidaan käyttää esimerkiksi äsken käsitellyn toiminnanohjausjärjestelmän toimintoa varastohallinnasta, jossa jonkin tuotteen loppuessa, järjestelmä havaitsee puutteen ja lähettää uuden tilauksen tavarantomittajalle automaattisesti. Menetelmä perustuu ennen kaikkea järjestelmien yhtenäiseen

toimintaan yrityksen sidosryhmien järjestelmien kanssa ja ennalta määritettyihin sähköisiin sanomajoukkoihin, jotka aiheuttavat järjestelmissä toivottuja reaktioita. Edellä mainitun esimerkin ostotilaukselle on siis määrätty tapahtuvan tilauksen muodostuminen toimittajan järjestelmään. Menetelmä toimii halutulla tavalla kun järjestelmät on integroitu keskenään ja niiden väliset sanomajoukot reagoivat toisiinsa automaattisesti. (Kosken-talo 2011.)

#### 5.4 Liiketoiminnan sähköistymisen taso

Vuonna 2012 Tilastokeskuksen tekemässä tutkimuksessa liiketoiminnan sähköistymisestä Suomessa saatiin selville sähköistymisen asteita eri järjestelmätyyppeihin erikseen keskittyen. Yleisesti ottaen sähköistyminen vaihtelee suurestikin eri toimialoilla sekä yrityskoosta riippuen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää automaattisen tiedon jakamista yrityksen sisällä sekä ylipäättään liiketoiminnan sähköistymisen astetta. Myyntitilausten automaattinen käsittely sähköisen ohjelmiston avulla oli käytössä Suomessa 43 prosentilla yrityksistä. Tarkemmin avattuna suurin automaation aste myyntitilauksissa oli toimialoista tukkukaupan alalla 68 prosentin tasolla. Lisäksi mitä suurempi yritys, sitä suurempi oli automaation aste. (Tilastokeskus 2012.)

Ostotilausten vastaava automaation käyttö on 39 prosentilla yrityksistä, jossa tukkukaupan ja vähittäiskaupan toimialoilla oli suurin automaation aste. Osaprosessit yhdistäessä eli tarkasteltaessa määrää ERP-järjestelmän käytöstä saatiin selville, että Suomessa vuonna 2012 33 prosenttia yrityksistä käyttää liiketoiminnassaan toiminnanohjausjärjestelmää, mutta vaihteluväli yrityskoon mukaan oli tässäkin tilastossa suuri. Pienimmistä yrityksistä 19 prosenttia käyttävät ERP:tä, kun taas suurimpien yritysten joukossa päästiin jo 78 prosenttiin. Myös toimialakohtainen vaihtelu oli luonnollisesti suurta, jossa suurimpaan ERP-käytön asteeseen pääsivät tukkukaupan ja teollisuuden toimialat 54 prosentin osuudella yrityksistä. (Tilastokeskus 2012.)

CRM-järjestelmien käytön aste yrityksissä oli vuonna 2012 34 prosentin tasolla Suomessa. Kuten ERP-järjestelmissä, myös CRM:n käyttöaste vaihtelee yrityskoon mukaan pienten yritysten 30 prosentista suurten 62 prosenttiin. Asiakkuudenhallintajärjestelmien käyttö oli yleisintä informaation ja viestinnän toimialalla sekä ERP:n tavoin tukkukau-

passa. CRM:ää hyödyntävistä yrityksistä suurin osa käyttää ohjelmistoaan asiakastietojen hankintaan, mutta myös erilaisten analyysien tekeminen markkinointitarkoituksessa oli yleinen järjestelmän pääkäyttötarkoitus. (Tilastokeskus 2012.)

## 5.5 Sähköinen taloushallinto

Nykyaikainen sähköinen taloushallinto ei jää todellakaan vain verkkolaskun käyttöönottoon, vaan se kattaa alleen kokonaisen järjestelmän, joka pystyy hallinnoimaan koko yrityksen taloutta nykyaikaisen ja automaatiota hyödyntävän ohjelmiston turvin. Tällainen ohjelmisto on kaikista kustannustehokkain ja helppokäyttöisin, mikäli se on laadultaan verkon kautta toimiva pilvipalvelu. Tällöin kuka tahansa käyttöoikeudet omaava asiakasyrityksen tai tilitoimiston työntekijä pääsee järjestelmään käsiksi missä tahansa, kunhan pääsee yhdistämään päätteensä verkkoon. (Helanto ym. 2013, 14–15.)

Yrityksellä ja tilitoimistolla tulisi aina mahdollisuuksien mukaan olla käytössä yksi ja sama taloushallinnon ohjelmisto. Tämä helpottaa taloushallinnon tehtävien työnjakoa sekä tietojen ajantasaista ja molemminpuolista seuranta. Sähköisten järjestelmien etuna on myös tiedon helppo arkistointi ilman tarvittavaa varastotilaa ja sitä kautta tiedon helppo löydettävyyys, joka puolestaan helpottaa ongelmanratkaisutilanteita sekä jopa tilintarkastusprosessia. (Helanto ym. 2013, 14–15.)

## 5.6 Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston valinta

Taloushallinnon sähköisiä ohjelmistoja ja niiden tarjoajia on tänä päivänä paljon ja niiden määrä kasvaa jatkuvasti, joten esimerkiksi tilitoimistoilla on yhä suurempi skaala, millainen ohjelmisto juuri omaan ja asiakkaan käyttötarkoitukseen sopii. Kun tilitoimisto valitsee ohjelmistoa, jolla asiakasyrityksen ja kenties omankin yhtiön taloushallinto suoritetaan, on sen arvioitava valintaa monelta eri kantilta, mikäli se haluaa saada ohjelmiston luonteesta kaiken mahdollisen hyödyn irti. Etenkin tilitoimistolle ohjelmistovalinta on äärimmäisen tärkeä, sillä taloushallinnon ohjelmisto on sen tärkein työväline ja siten myös tulonlähteen perusta. Vaikka kustannukset ja ohjelmiston käyttötapa ovat ehkä ensimmäisiä seikkoja, jotka tulevat mieleen ohjelmiston valintakriteereistä, on myös huomioi-



tava muutamia muita pidemmän tähtäimen vaikutuksia omaavia asioita. Yrityksen markkina-asemaa silmälläpitäen on huomioitava ohjelmiston tarjoajan kilpailusuhteita. (Ruuskanen & Riivari 2017, 5–6.)

Suurimmilla ohjelmistotaloilla saattaa olla myös tarjolla omia tilitoimistopalveluita, eli ohjelmiston hankkiminen kyseisiltä tarjoajilta on kilpailijoiden liikevaihdon kasvattamista. Lisäksi tilitoimiston erikoistuminen sekä ainutlaatuisten palveluiden tuottaminen vaikeutuu yleisen ohjelmistopohjan käytön myötä. Toisaalta tämän tyypisessä ratkaisussa saattaa ohjelmiston hankkiva tilitoimisto saada suuren ohjelmistotarjoajan myötä osansa ohjelmiston tuomasta brändiedusta. Itsenäisellä ohjelmistotalolla tarkoitetaan ohjelmiston tarjoajaa, joka pelkästään tuottaa ohjelmistoratkaisuja eikä varsinaisesti tilitoimistopalveluita. Tällaisen suunnan valitessa tilitoimisto ei joudu kilpailemaan asiakkuudesta ohjelmiston tarjoajan kanssa ja saa vapaat kädet oman asiakkaan palvelemiseen ohjelmistoa käyttäen ja itse palvelun laajuuden määrittäen. (Ruuskanen & Riivari 2017, 5–6.)

Edellä mainittujen seikkojen lisäksi ohjelmiston valinnassa painavassa merkityksessä on aika kuitenkin myös hinnoittelukysymys. Ohjelmistosta ja sen tarjoajasta riippuen ohjelmistokustannukset saattavat ohjautua suoraan ohjelmistotalolta asiakkaalle tai vaihtoehtoisesti sen kustannukset saattavat sisältyä tilitoimiston asiakkaalta laskutettaviin palveluihin. Tilitoimiston laskutusperiaatteista riippuen on mietittävä, kumpi näistä tavoista sopii hinnoitteluun ja laskutukseen paremmin ja tarpeen mukaan arvioida seikan merkitys ohjelmiston valintakriteereihin. Mikäli ohjelmistotalo veloittaa tilitoimiston asiakasta suoraan, tilitoimisto menettää osittain oman vaikutuksensa asiakkaidensa hinnoittelurakenteeseen. Jos ohjelmistotalolla on omat hinnoittelupreferenssinsä suoraan loppuasiakkaalle, saattaa tilitoimisto joutua muuttamaan omaa hinnoitteluaan sen mukaan, mitä ohjelmisto asiakkaalta veloittaa. Ohjelmistotalon laskuttaessa asiakasta on myös hyvä selvittää, mihin heidän laskutuksensa perustuu eli onko kyseessä esimerkiksi vienti-, vai aikapohjainen hinnoittelu. Jos tilitoimisto taas voi itse laskuttaa loppuasiakasta sisällyttämällä ohjelmiston hinnan palveluunsa ja maksaa itse ohjelmistotalolle ohjelmiston käytöstä, saa se vapauden muokata omaa hinnoittelustrategiaansa enemmän. (Ruuskanen & Riivari 2017, 8–9.)

Vielä ohjelmistokustannuksia mietittäessä on huomioitava ohjelmiston elinkaari ja oman toiminnan kasvusuunnitelmat. Ohjelmiston elinkaarella tarkoitetaan ohjelmiston arvioi-

tuja tulevaisuuden näkymiä esimerkiksi teknologian kehityksen valossa. Etenkin perinteisissä yrityksen omaan käyttöön ostetulla lisenssillä toimivissa ohjelmistoissa saattaa olla lyhytkin elinkaari. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta voidaan käyttää ohjelmistoa, jonka ostohetkellä uusimpana olevaan versioon yritys ostaa itselleen lisenssin. Ohjelmisto toimiikin varmasti moitteettomasti, kunnes mahdollisesti jopa seuraavana vuonna, kun esimerkiksi palkkoihin liittyvät sivukuluprosentit päivittyvät, on ohjelmisto päivitettävä uuteen versioon. Tämä versio saattaa sisältää uuden, mahdollisesti entistä kalliimman lisenssimaksun. (Ruuskanen & Riivari 2017, 11–12.)

Mikäli ohjelmistoissa on varaa valita, on yrityksen suotavaa suosia ohjelmistoa, joka korostaa jo sopimuksentekohetkellä päivitysten maksuttomuutta. Yrityksen kasvutavoitteita on arvioitava tulevaan katsoen siltä kantilta, että valitun taloushallinnon ohjelmiston ominaisuudet vastaavat mahdollisia kasvusuunnitelmia. On arvioitava, millaisille osa-alueille yritys aikoo toimintaansa laajentaa ja millaisia ominaisuuksia se ohjelmistolta vaatii. On tarkoituksenmukaisempaa valita jo aiemmassa vaiheessa nämä tarpeet kattava ohjelmisto, kuin valita sellainen, josta tietyt ominaisuudet puuttuvat ja että lähitulevaisuudessa etsitään taas uutta ohjelmistoa. (Ruuskanen & Riivari 2017, 11–12.)

## 5.7 TALTIO-hanke

Sähköinen taloushallinto pyrkii ennen kaikkea poistamaan hidasta ja rutiininomaista työtä, jotta alan asiantuntijoilla jäisi enemmän aikaa tuottavampaan ja asiakkaalle hyödyllisempään talouden suunnittelu ja analysointityöhön. Sähköistymisen tavoitteena on myös taloushallinnosta tuotetun raportointimateriaalin yleinen yhtenäisyys ja parempi vertailukelpoisuus. Vuonna 2016 alkuvuodesta aloitettu TALTIO-hanke keskittyy nimenomaan raportointimateriaalin yhtenäistämiseen ja siten koko taloushallinnon selkiyttämiseen. Taloushallinnosta saatava materiaali pyritään siis ennen kaikkea digitalisoimaan ja muokkaamaan sen rakenne sellaiseksi, jotta informaatio voidaan lukea sisään useisiin erilaisiin järjestelmiin helposti yhdessä standardimuodossa. Tämä lisää informaation vertailukelpoisuutta sekä integraatiota eri järjestelmien välillä. (TALTIO 2016.)

TALTIO-hanke on Suomen Taloushallintoliiton toteuttama, Liikenne- ja Viestintäministeriön digitaalisen liiketoiminnan kasvu ympäristön hankkeeseen kuuluva projekti, joka toteutetaan vuosien 2016 ja 2017 aikana. Hankkeella on monia toimijoita sidosryhmien roolissa, kuten ministeriöt, rahoitussektori, taloushallinnon toimijat ja ohjelmistotalot, kaupan toimiala, arvo-osuusjärjestelmä sekä asunto-osakeyhtiöt. Hankkeen tavoitteena on yhdistää ja selkeyttää yritysten taloushallinnosta saatavaa informaatiota ja edistää siten digitaalista taloushallintoa ja sen kehitystä sekä integraatiomahdollisuuksia. Lisäksi hanke pyrkii entistä tehokkaammin vapauttamaan etenkin tilitoimistoammattilaisten aikaa nimenomaan asiantuntijatehtävien suuntaan muuttuvaan työkuvaan. (TALTIO 2016.)

TALTIO-hankkeelle on asetettu tavoitteeksi laajentua ei vain kotimaiseksi, vaan kansainväliseksi hyväksytyksi standardiksi. Kansainvälisille yrityksille tämä helpottaisi suuresti taloushallinnon informaation kulkua. Hanke tukee myös uudistunutta kirjanpitolakia sähköisen materiaalin säilyttämisessä, jonka on määrä säilyä tarkasteltavissa ja tarvittaessa tulostettavissa, mutta jolla on myös vapaus olla täysin sähköisessä muodossa. Tällöinkin tiedon muodon standardista olisi etua, mikäli ohjelmistoalustaa pitää esimerkiksi vaihtaa.

## 6 Procountor-ohjelmisto

Seuraavaksi tutustutaan Procountor-ohjelmiston taustaan ja hieman myös sen sisältämiin ominaisuuksiin, jotka käydään uuden asiakkuuden aloittamisen oppaassa eli toiminnallisessa opinnäytetyön osassa tarkemmin läpi. Ohjelmiston hallinta tilitoimistoalalla tulee jatkuvasti tärkeämmäksi ohjelmiston yleistyessä ja kehittyessä, jonka vuoksi se on nostettu käsiteltäväksi ohjelmistoksi opinnäytetyöhön. Lisäksi ohjelmiston rooli etenkin toimeksiantajayrityksessä on kasvamassa merkittävästi. Tekstissä käsitellään sähköisen taloushallinnon ohjelmistoista juuri Procountoria, koska kyseinen ohjelmisto on käytössä toimeksiantajayrityksessä. Muita vastaavia samantyyllisiä sähköisiä taloushallinnon ohjelmistoja on esimerkiksi Visman Netvisor-sovellus, joka toimii Procountorin tavoin pilvipalvelu-pohjaisena ohjelmistoratkaisuna.

## 6.1 Yleistä

Procountor on sähköisen taloushallinnon ohjelmisto, joka on vuodesta 2001 tarjonnut täysin internetissä toimivaan pilvipalveluun perustuvaa taloushallinnon ohjelmistoteknologiaa. Procountorin tärkeimmät asiakasryhmät ovat suomalaiset pienet ja keskisuuret yritykset sekä niiden kanssa yhteistyötä tekevät tilitoimistot. Pk-yritykset ovat Procountorille luonnollinen pääkohderyhmä, sillä suurin osa kyseisistä yrityksistä käyttää jonkin tilitoimiston palveluita. Suurimmissa yrityksissä on useammin omat talous- ja kirjanpito-osastot, joten niillä harvemmin on tarvetta taloushallinnon ulkoistamiseksi tilitoimistolle. (Helanto ym. 2013. 72–73.)

Procountorin tarjoama taloushallinto-ohjelmisto on suunnattu ensisijaisesti jatkuvaa liiketoimintaa harjoittaville sekä osto- ja myyntilaskujen käsittelyä vaativille yrityksille. Suurimpia ohjelmiston tarjoamia etuja ovat käyttömahdollisuus paikasta riippumatta, tiedon reaaliaikaisuus sekä oikeellisuus ja ennustettavuus. Lisäksi Procountor mahdollistaa tilitoimistokäytössä niin sanotun yhteiskäyttömahdollisuuden, jolloin sekä tilitoimistolla, että asiakasyrityksellä on molemmilla pääsy taloushallinnon informaatioon helposti. Tämä helpottaa muun muassa talouden ennakoitavuutta molempien osapuolien suunnalta. Ohjelmistossa on mahdollista myös niin sanotun perinteisemmän tilitoimistopalvelumallin käyttö Procountor-Tallennus –ohjelmalla, jossa ainoastaan tilitoimistolla on pääsy järjestelmään. (Helanto ym. 2013. 72–73.)

## 6.2 Ohjelmiston hyödyt

Procountor yhdistää koko yrityksen kaikki taloushallinnon osa-alueet ja prosessit. Myyntilaskutus perustuu muokattavalle tuote- ja asiakasrekisterille sekä miltei täysin automatisoitu ostolaskujen käsittelyprosessi nopeuttaa taloushallinnon eniten manuaalista työtä vaativaa ostolaskuprosessia. Myynti- ja ostoreskontran hallinnassa on mukana suorat sähköiset pankkiyhteydet sekä verkkolaskujen lähetytys- ja vastaanotto-ominaisuudet. Lisäksi ohjelmisto mahdollistaa Opus Capitan skannauspalvelujen käytön, joka poistaa paperitositteiden tarvetta entisestään. (Procountor 2017.)

Procountorin mobiilikäytön avulla matka- ja kululaskut on helposti skannattavissa järjestelmään ja joiden kulut tiliöidään myös automaattisesti. Sähköisten viranomaisilmoitusten lähettäminen suoraan Procountorista nopeuttaa myös pakollisten ilmoitusten prosessia ja poistaa samalla turhaa manuaalista työtä. Ohjelmiston päätavoitteena on antaa robotiikan hoitaa mahdollisimman paljon rutiininomaista lukujen syöttämistä ja jättää asiantuntijoille enemmän aikaa informaation analysointiin ja tulevan ennakkointiin. (Procountor 2017.)

## **7 Taloushallinnon kehitys ja tulevaisuuden näkymät**

### **7.1 Taloushallinnon kehityksen vaiheet**

Taloushallintoala on selvästi lähestymässä merkittävää murrosvaihetta alan työnkuvaa tarkasteltaessa. Myös yritysten yleisen liiketoiminnan sähköistymisen aste kasvaa jatkuvasti, jota käsiteltiin eri ohjelmistotyyppien ja tilastojen kautta luvussa 5. Taloushallinnon sähköistymisen murrosvaiheen suuntaan johtavat ensimmäiset askeleet ovat olleet sähköisen taloushallinnon ottamat jalansijat yhä useammassa yrityksessä. Tämän ilmiön alkutekijöissä Suomen kirjanpitolaki salli sähköisen kirjanpitomateriaalin arkistointikelpoisuuden jo vuonna 1997. Tämä arkistointitapa ei kuitenkaan koskenut tasekirjaa, joka piti edelleen säilyttää paperiversiona. (Siivola & Yli-Heikkuri & Helanto & Kaisaniemi & Koskinen & Kuntola & Helistö & Kinnarinen & Ignatius-Partanen 2015, 12–13.)

Vuosituhanen vaihtuessa taloushallinnon ensimmäiset sähköiset ohjelmat saapuivat yritysten käyttöön, Procountor mukaan lukien. Suurimmat yritykset aloittivat sähköisen taloushallinnon hyödyntämisen nopeasti, mutta pienemmissä yrityksissä kehitys oli huomattavasti hitaampaa. Tämä on luontainen tilanne jos verrataan suurten yritysten kykyä investoida suurempia rahamääriä kalliisiin taloushallinnon ohjelmistoihin, kun taas pienet yritykset harvemmin tekevät niin suuria investointeja. Kuten aiemmin tekstissä todettiin Tilastokeskuksen tutkimukseen viitaten, yrityksen koon ollessa suurempi, myös sähköistymisen aste oli suurempi. Toki pienetkin yritykset tulivat hyvää vauhtia perässä ja vuonna 2014 arvioitiinkin 64 prosentin suomalaisista yrityksistä käyttävän verkkolaskua. (Siivola ym. 2015, 12–13.)

Koko taloushallintoalan sähköistymisen aste oli vuonna 2015 noin 20 prosenttia. Tämä luku on saatu mittaamalla sellaisten yritysten osuus, jotka käyttävät tilitoimiston kanssa yhteistä sähköistä pilvipalvelua. Tällöin voidaan puhua siis totaalista taloushallinnon sähköistymisestä, mikäli käytössä on kyseinen järjestelmä. (Siivola ym. 2015, 14.)

## 7.2 Taloushallinnon tehtävien tulevaisuus

Monet työtehtävät nyky-yhteiskunnassa alkavat vähitellen automatisoitua. Taloushallintoala on luonnollisesti kyseisen ilmiön keskiössä, sillä se on merkittävä osa jokaisen yrityksen toimintaa ja lisäksi jo nyt suuri osa taloushallinnosta suoritetaan sähköisessä ympäristössä. Taloushallinnon automatisoitumisen pääpainona on rutiininomaisten, hitaiden ja turhien työvaiheiden siirtämistä koneen automaattisesti hoidettavaksi, jotta itse työntekijälle jää aikaa keskittyä ydinosamiseensa ja enemmän asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen. Lisäksi tavoitteena on taloushallinnon järjestelmien yhtenäistäminen enemmän toisiaan vastaaviksi sen sijaan, että jokaisella yrityksellä on oma erilainen järjestelmänsä. Samalla pyritään yhdistämään muutenkin taloushallinnon käytäntöjä sekä toimintatapoja, järjestelmien ja automatisoitumisen ohella. (Lohisalo 2016.)

Taloushallinnon työtehtävissä työskentelevien keskuudessa ja siksi erityisesti tilitoimistoalalla tällä hetkellä vallitseekin tietämättömyys oman työpaikan tulevaisuudesta. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA listasikin kirjanpitäjän ja palkanlaskijan tehtävät kymmenen uhanalaisimman työtehtävän kärkeen vuonna 2014. Tämä aiheuttaa epävarmuutta etenkin tilitoimistoalalle yritysten yleisen ulkoistamisen vierastamisen sekä jopa investointipelon takia, varsinkin mikäli yrityksen taloustilanne ei ole parhaalla mahdollisella tasolla. Taloushallintoa ei ulkoisteta tilitoimistolle niin herkästi, mikäli yrityksen varat ovat vähissä, koska palvelu tuo luonnollisesti lisää kustannuksia. (Tilisanomat 2016.)

Kun rutiininomainen numeroiden syöttäminen on selvästi katoamassa, on kiinnitettävä huomiota jäljelle jäävään osuuteen, jota tilitoimisto asiakkailleen tarjoaa: yrityksen talouden arviointiin sekä suunnitteluun ja neuvontaan. Tässä tilanteessa on muistettava tilitoimiston kaksi selvää valttikorttia koskien yrityksen tukemista talousasioissa: asiantuntemus taloushallinnosta yleisesti sekä ennen kaikkea olemassa olevan asiakassuhteen tuoma luottamussuhde, josta on pidettävä ehdottomasti kiinni. Asiakkaan kanssa kommunikointiin on panostettava entistä enemmän ja keskityttävä tuomaan rutiiniväilyssä

menetettävä laskutus uudella konsultoinnin kautta saatavalla lisäarvolla. (Tilisanomat 2016.)

Taloushallinnon tulevaisuus korostaa tiedon analysoinnin ja tulevaisuuden arvioinnin merkitystä. Joidenkin arvioiden mukaan automatisointi leikkaa ison siivun koko alan työpaikoista, mutta on myös paljon kantoja, joiden mukaan se tulee vain vapauttamaan työntekijän kaavamaisesta työstä ja antamaan enemmän aikaa keskittyä asiakkaan tehokkaampaan palvelemiseen. Näiden näkemysten mukaan taloushallinnon ammattilaisen rooli siirtyy enemmän kohti yrityskonsultin kaltaista työnkuvaa, jossa korostuu liiketoiminnan strategioiden suunnittelu sekä analysointi. Tämä tulee vaatimaan asiantuntijoilta yhä parempaa osaamista itse liiketoiminnan saralta. (Talouselämä 2015.) Taloushallintoalan tulevana trendinä pidetään myös taloushallintopalveluiden ulkoistamisen lisääntymistä, sillä palveluiden tarjoajia syntyy jatkuvasti lisää. Yhteenvetona voidaankin sanoa, että tulevaisuuden sähköisen taloushallinnon osaaja on entistä enemmän asiantuntija- ja asiakaspalvelijaroolissa, kuin numeroiden kaavamaisena näppäilijänä. (Lohisalo 2016.)

### 7.3 Taloushallinnon koulutus

Samalla kun taloushallinnon digitalisoitumisen myötä alan työtehtävät muuttuvat, tulee eteen väistämättä tarve muokata myös taloushallinnon tehtäviin tähtäävää koulutusta. Työtehtävien todennäköinen painottuminen kirjanpidolliseen ja verotuksen neuvontaan digitalisaation myötä luo tarpeen painottaa kyseisiä alueita jo alalle kouluttautuessa. Kauppalehden artikkelin mukaan digitalisaatio saattaa jopa lisätä yritysten tarvetta kirjanpidon ja verotuksen konsultoinnille. Artikkelin korostaa myös seikka, että perinteiset kirjanpitoon ja koko taloushallintoon liittyvät työtehtävät eivät suinkaan ole katoamassa, vaan edessä on nimenomaan tehtäväkuvan muovaantuminen uudelleenlaiseksi. Tähän on siis reagoitava myös ammattiin kouluttautuessa. (Accountor 2016.)

On ymmärrettävä fakta, että taloushallinnon palveluita tarjoavan yrityksen kilpailuvaltti ei enää kauaa tule olemaan tehokkaan perinteisten kirjanpidon prosessien tarjoaminen, vaan asiakkaalle tuotettu lisäarvo koostuu nimenomaan mielekkästä ja hyödyllisestä asiakaspalvelusta ja –neuvonnasta. Asiantuntijuuden merkitys on siis muokkautumassa rutiinitehtävistä analyttisempään suuntaan. Numeroita pidemmälle näkeminen on siis

selvä taito, jota tullaan taloushallinnon alalla tulevaisuudessa vaatimaan yhä enemmän, jonka vuoksi alan koulutuksessa on vaadittava sen ymmärtämistä. On hyvin mahdollista, että osa jo alalla työskentelevistä saattaa tarvita lisäkoulutusta juuri tältä saralta. Kirjanpidon informaatiota tarkasteltaessa tullaan painottumaan yhä enemmän numeroiden alkulähteen sijaan siihen, mihin kyseiset numerot johtavat ja mikä niiden vaikutus on tulevaisuudessa. Siihen liittyvä konsultaatio on yksi seikka, johon asiakkaat tulevat tarvitsemaan jatkossa taloushallinnon asiantuntijoiden osaamista, joiden on pystyttävä vastaamaan asiakkaiden kysyntään. (Accountor 2016.)

#### 7.4 Uudistettu kirjanpitolaki

Eduskunta hyväksyi vuoden 2015 lopussa, että uudistettu kirjanpitolaki astuu voimaan 1.1.2016 tai sen jälkeen alkavina tilikausina. Hyväksyntä annettiin myös uudistetun kirjanpitolain säännösten soveltaminen jo vuonna 2015 päättyvissä tilinpäätöksissä, jotka laaditaan vuoden 2016 puolella. (Tuokko 2015.)

Kirjanpitolain uudistumisella on myös osansa taloushallinnon sähköistymisen kehityksessä ja sen vaikuttamisessa koko alan tulevaisuuteen. Kuten tekstissä aiemmin mainittiin, yrityksillä oli vuoden 2015 loppuun asti oikeus säilyttää kirjanpito- ja tilinpäätösmaateriaali sähköisenä, mutta nidottu paperiversioinen tasekirja oli silti laadittava ja arkistoitava paperimuodossa. Muun muassa tähän seikkaan uusi kirjanpitolaki tekee muutoksen. Sen mukaan järjestelmistä ja maantieteellisistä rajoista riippumatta niin juoksevan kirjanpidon kuin tilinpäätöksenkin materiaali voidaan nyt kokonaisuudessaan säilyttää ja arkistoida sähköisessä muodossa. Erillistä paperista tasekirjaa ei siis enää tarvitse laatia, vaan tiedot voidaan luoda ja säilöä sähköisenä materiaalina. (Suomen tilintarkastajat 2015.)

Uusi kirjanpitolaki tuo mukanaan myös muita taloushallintoon ja kirjanpitoon liittyviä muutoksia, jotka lähinnä helpottavat raportointivelvollisuutta etenkin pienten yhtiöiden kohdalla. Pienyritysten kokorajat uudistettiin nostamalla rajoja huomattavasti suurempiin. Taseen, tuloksen ja henkilöstömäärän rajoja nostettiin tuntuvasti. Uudistus pienentää



vaatimuksia pienyritysten tilinpäätösraportoinnin laajuuteen huomattavasti, mutta samalla myös vähentää tilinpäätösinformaation saatavuutta ja analysoitavuutta. Pienyritysten vaatimukset tilinpäätökseen liittyen laskevat entisestään, kun uudistettu laki ei enää vaadi niiltä rahoituslaskelmaa eikä toimintakertomusta esitettävän osana lakisääteistä tilinpäätöstä. Lisäksi pienkonserni vapautetaan konsernitalinpäätöksen laatimisesta, mikäli kyseinen yhtiö jakaa varoja osakkeenomistajilleen. (Suomen tilintarkastajat 2015.)

Laki tuo mukanaan mahdollisuuksia myös suuremmille yrityksille. Se mahdollistaa entistä paremmin kansainvälisten tilinpäätösstandardien noudattamisen tilinpäätöksissä muun muassa rahoitusleasing-sopimuksia ja sijoituskiinteistöjä koskien. Menettelyä sovelletaan IAS 17- ja IAS 40-standardien mukaisesti. Standardit mahdollistavat uusia arvostusperiaatteita, mutta samalla lisäävät ainakin alkuvaiheessa tilinpäätösraportointiin kuluvaan aikaa uusien tapojen omaksumisen takia. Samalla kuitenkin tällaiset standardit käyttöön ottaneen yrityksen vertailukelpoisuus esimerkiksi listattuihin yrityksiin paranee. Uudistettu lainsäädäntö painottaa entistä enemmän etenkin viranomaisraportointiin liittyvää todennettavuuskykyä, joka koskee tietenkin myös juoksevaa kirjanpitoa. Viranomaisraportteihin vaikuttavat, kirjanpitoon tehtyt muutokset on pystyttävä yhdistämään selkeästi aiemmin annettuihin viranomaisraportteihin. Nämä vaikutukset on myös voitava todentaa aukottomasti. (Suomen tilintarkastajat 2015.)

## **8 Toiminnallisen osuuden toteuttaminen**

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena muodostui opas toimeksiantajayritykselle, eli tilitoimiston uudelle sekä nykyiselle henkilöstölle käyttöön tuleva perehdytysmateriaalin osa, joka käsittelee uuden asiakkuuden käynnistämistä Procountor-ohjelmistossa. Oppaan sisällön keräämiseen on käytetty Procountorin omia ohjekirjoja sekä –videoita, haastatteluja tilitoimiston henkilökunnalle sekä myös omaa opittua tietoa sekä taitoja Procountorin käytöstä. Haastattelu toteutettiin avoimena yksilöhaastatteluna tilitoimiston asiakkuuksista sekä markkinoinnista vastaavalle henkilölle. Haastattelun teemat keskittyivät lähinnä yleisimpiin tilanteisiin sekä toimintamalleihin uuden asiakkuuden alkaessa sekä toimintoihin, joita uudet asiakkaat useimmiten vaativat.

Varsinaisen kirjanpidon ja palkanlaskennan aloittamisen osuudessa tukena oli enemmän Procountorin omat ohjeet, kun taas asiakkuuden alkutoimissa hyödynnettiin pääasiassa haastattelusta saatua informaatiota sekä toimiston sisäistä tietotaitoa ja sen istuvuutta oppaan aiheympäristöön. Tavoitteena oli, että jokaisella tilitoimistossa työskentelevällä on toimiston käytäntöihin istuvat ohjeet Procountorin käytöstä uuden asiakkaan tilatessa toimeksiannon. Oppaan avulla tulee voida nähdä selkeästi tärkeimmät seikat, jotka tulee huomioida uuden asiakkuuden käynnistämisessä ja kirjanpidon tai palkanlaskennan aloittaessa Procountorissa.

Toiminnallinen osuus toteutui ajallaan ja tuloksena syntyi reilu 10 sivuinen kompakti opas tilitoimiston käyttöön. Yritys saa käyttää sitä henkilöstön kouluttamiseen tai esimerkiksi ohjeistuksen kertaamiseen. Procountorin kehittyessä ohjetta tulee todennäköisesti muokata uusia ominaisuuksia vastaaviksi. On selvää, että opas ei sinänsä riitä välttämättä opettamaan uudelle työntekijälle riittävästi ohjelmiston kokonaisvaltaista käyttöä, vaan tällä henkilöllä on oltava peruskäsitys ohjelmasta ennen oppaan käyttöä. Tämä seikka oli kuitenkin tiedostettu ennen oppaan luomista. Sen on tarkoitus toimia ohjeena ja muistilistana sellaiselle henkilölle, jolla on tilitoimistoalalta sekä Procountorista jo jonkinlaista kokemusta. Tärkeintä oppaan sisällössä ja sen käytettävyydessä on sisältää tieto, joka muistuttaa tilitoimiston henkilöstöä tietyistä perusasioista, jotka on muistettava ennen asiakkuuden aloittamista sekä näiden perusasioiden ollessa hoidettu, Procountorin puolella tehtävistä aloitustoimista. Opas kokoaa tärkeimmän tiedon Procountorin omista ohjeista sekä Leinosen omista asiakkuuden aloitusprosessin vaiheista yhteen paikkaan, josta tieto löytyy helposti ja nopeasti.

Opas nimettiin nimenomaan toimeksiantajayrityksen käyttöön ja sen henkilökunnan avuksi. Opas on Leinosen sisäiseen käyttöön tarkoitettu opas ja oppaan kannessa on myös yrityksen logo. Otsikkojen fontin värinä on käytetty Leinosen brändin mukaisesti purppuraa tekstiä. Opas sijoitetaan ainakin sähköisenä versiona yrityksen sisäiseen sähköiseen arkistointiin, mutta mahdollisesti myös paperiversiona saatavaan muotoon. Oppaalle ei ole suoritettu varsinaista koeajoa, mutta tulokset on esitelty toimeksiantajalle. Oppaan sisällön valitsemiselle ja rajaamiselle ensisijaisena perusteena oli toimeksiantajan tarpeiden ja henkilöstön toiminnalle hyödyllisyyden ajattelu. Tavoitteena oli, että opas todella antaa lisähyötyä prosessin sujuvuudelle.

## 9 Päätelmä

### 9.1 Pohdintaa

Koin opinnäytetyön aiheen ja siihen liittyvän teoreettisen viitekehyksen erittäin mielenkiintoiseksi ja itselleni sopivaksi. Etenkin tällä hetkellä taloushallinnon työtehtävien keskuudessa tapahtuvat suuret muutokset ja niiden vaikutukset mahdollisesti omiin tulevaisuuden työtehtäviin lisäsivät kiinnostustani entisestään. Tilitoimistossa suorittaman harjoittelujakson aikana osaaminen ja tietämys tilitoimistoalasta, sähköisestä taloushallinnosta ja yrityksen liiketoiminnasta yleensä parani ja sitä kautta ymmärrys alan tulevaisuuden mahdollisista näkymistä selkeni. kuten tekstissä on eri osa-alueiden kautta todettu ja huomattu, useilla eri lähteillä ennustus ja näkemys tulevaisuuden taloushallinnosta on monimuotoinen, mutta päälinja on kuitenkin suurimmilta osin melko saman tyyppinen. Asiakaspalvelun merkitys esimerkiksi tilitoimistoalalla tulee kasvamaan ja niin tilitoimistoissa kuin sen asiakkaissa taloushallinnon prosessien automatisoituminen tulee olemaan selkeä tekijä, joka pakottaa kumpaakin tahoa muuttamaan toimintaansa ainakin jollain tasolla.

### 9.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi teoriaosuuden suunnittelulla ja sen aihealueiden valitsemisella sekä rajaamisella. Potentiaalisia aiheita löytyi runsaasti ja välillä tuntui haasteelliselta valita, mitkä aiheet ovat tarpeeksi osuvia aihealueeseen liittyen ja jotka voidaan ottaa mukaan teoriaosuuteen. Keskeisten aiheiden valinta opinnäytetyön kokonaisuutta sekä viitekehystä ajatellen onnistui kuitenkin loppujen lopuksi hyvin. Työssä on juuri sopiva määrä yleistä asiaa taloushallinnosta sekä sen tulevaisuudesta. Lisäksi tulevaisuuden näkymät ja sähköistymisen maailma on sulavasti linkitetty aihealueisiin.

Teoriaosuuden haasteena oli ehdottomasti lähteiden löytäminen. Lähteitä löytyi kyllä runsaasti, mutta monet esimerkiksi digitaalista taloushallintoa ja sen prosesseja käsittelevät teokset ovat hyvin samankaltaisia sisällöltään, jolloin tekstiin oli aika ajoin haastavaa saada erilaisia näkökulmia. Internet-lähteistä ajoittaisena haasteena oli lähteen luotettavuuden sekä asiallisuuden varmistaminen. Lisäksi ajoittain oli haastavaa olla toista-

matta tiettyjä asioita teoriaosuutta kirjoittaessa. Kun aihealueet linkittyvät vahvasti toisiinsa, on oltava tarkkana, ettei täysin samaa tietoa esitetä useampaan kertaan. Ajoittain myös etenkin taloushallinnon sähköistymisen tilastoista ongelmana oli riittävän ajantasaisuuden takaaminen tekstissä.

Teoriaosuuden oltua noin puolessa välissä aloin työstämään toiminnallista osuutta eli opasta asiakkuuden haltuunotosta. Tämä johtui etenkin siitä seikasta, että teorian hahmottaminen ainakin alustavalla tasolla on tärkeää, jotta varsinaisen toiminnallisen tuotoksen syntyminen on mahdollista. Tässä vaiheessa harjoitteluni tilitoimistossa oli edennyt jo melko hyvin, joten oppaan idean ja sisällön suunnittelu oli täten helpompaa. Haasteena tässä oli kuitenkin oppaan aiheiden rajaaminen, sillä tavoitteena oli pitää opas tiiviinä, jottei sitä olisi liian raskasta lukea ja että tieto olisi saatavilla nopeasti sekä helposti. Onnistuin mielestäni melko hyvin rajaamaan oppaaseen tärkeimmät ja juuri Leinosta koskevat seikat. Opas tuo lisäarvoa toimeksiantajayritykselle siinä määrin, että varsinkin uuden työntekijän saapuessa ja yleiseen perehdytysmateriaaliin tutustuessa, tämä saa heti alustavan käsityksen Leinosen uuden asiakkuuden käynnistämisen prosessista.

Ajallisesti opinnäytetyö toteutui juuri suunnitelmani mukaan, jossa tavoitteenani oli saada työ ainakin pääpiirteiltään valmiiksi ennen syyskuun alkua. Itse työn ajankohtaisuus ja etenkin toiminnallisen osuuden peilaus nykyhetkeen on osuva. Samaan aihealueeseen liittyen muita jatkotutkimuksia voisi olla esimerkiksi asiakkuudenhallintaprosessin ylläpito ja sähköistymisen vaikutukset siihen. Koko opinnäytetyöprosessi oli mielestäni onnistunut ja toteutui haluamallani tavalla sekä aikataululla.

## Lähteet

Google. Asiakassuhdemarkkinointi. [https://www.google.fi/search?q=asiakassuhdemarkkinointi&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjKi9zFyN3VAhX-qFJoKHRKIDtgQ\\_AUICygC&biw=1366&bih=638#imgsrc=pZXbUGJ5PIIhPM:](https://www.google.fi/search?q=asiakassuhdemarkkinointi&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjKi9zFyN3VAhX-qFJoKHRKIDtgQ_AUICygC&biw=1366&bih=638#imgsrc=pZXbUGJ5PIIhPM:). Luettu 17.8.2017.

Helanto, Leena & Kaisaniemi, Tanja & Koskinen, Krista & Kuntola, Katja & Siivola, Mikko 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Procountor International Oy, Helsinki.

Karkulahti, Miika. Suomen tilintarkastajat 2015. Artikkel. <https://www.suomentilintarkastajat.fi/nakoaloja/blogi-talouden-ammattilaiset/kirjanpitolaki-2016-analysoi-ja-dokumentoi-muutokset-hyvissa-ajoin>. Luettu 21.7.2017.

Kirjanpitolaki 1336/1997. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L3>. Luettu 17.8.2017.

Kirjanpitolautakunta 2002. Henkilöyhtiön rahaliikenteen hoitamisesta yhtiömiesten henkilökohtaisten pankkitilien kautta. <http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/feaf42f6245948a5c2256b7d00376ee2?OpenDocument>. Luettu 31.7.2017.

Koivumäki, Jukka & Lindfors, Hannele 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Helsingin seudun kauppakamari, Helsinki.

Koskentalo, Elina 2011. OVT:n käyttö yrityksissä. TIEKE tietoyhteiskunnan kehittämis-keskus ry:n julkaisusarja. Luettu 26.7.2017. <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pagelId=9634582>.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Toinen painos. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Leinonen Group 2017. Leinonen Finland. <https://leinonen.eu/about-us>. Luettu 29.4.2017.

Leppiniemi, Jarmo & Kaisanlahti, Timo 2017. Liikekirjanpito. Alma Talent Oy, Helsinki. [https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBGXGTBF#kp,73089/kohta:LIIEKIRJANPITO\(\(20](https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBGXGTBF#kp,73089/kohta:LIIEKIRJANPITO((20)

Lohisalo, Mari 2016. Taloushallinnon ammattilainen on myös asiakaspalvelun ammattilainen. Tradenomiliitto TRAL. Päivitetty 1.6.2016. <https://www.tral.fi/uutiset/taloushallinnon-ammattilainen-on-myoys-asiakaspalvelun-ammattilainen/>. Luettu 3.5.2017.

Lähteenmäki, Outi. Accountor 2016. Artikkel. <https://www.accountor.fi/uutiset/2016/digitalisaatio-haastaa-taloushallintoalan>. Luettu 21.7.2017.

Pohjanmäki, Olli-Pekka 2005. Asiakkuusstrateginen arkkitehtuuri. Bonnier Pro. <http://www.bonnierpro.fi.ezproxy.metropolia.fi/fi/app/asiakkuudet/asiakkuusstrateginen-arkkitehtuuri>. Luettu 9.8.2017.

Procountor 2017. Procountorin hyödyt. [https://campaigns.procountor.com/yrityksille?\\_ga=2.142536050.1386138975.1501142641-462092178.1477997669](https://campaigns.procountor.com/yrityksille?_ga=2.142536050.1386138975.1501142641-462092178.1477997669). Luettu 27.7.2017.

Ruuskanen, Taru-Maija & Riivari, Matti 2017. Päätöskirja eli 19 päätöstä jotka ratkaisevat tilitoimistosi tulevaisuuden. Painotalo Trinket Oy, Helsinki.

Siivola, Mikko & Yli-Heikkuri, Anna & Helanto, Leena & Kaisaniemi, Tanja & Koskinen, Krista & Kuntola, Katja & Helistö, Benita & Kinnarinen, Salla & Ignatius-Partanen, Heidi 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. Procountor Oy, Helsinki.

Talouselämä 2015. Päivitetty 28.4.2015. <http://www.talouselama.fi/tebatti/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osaajia-3475538> Luettu 3.5.2017.

Taloushallintoalan tradenomit ry 2016. <https://www.taloushallintoalantradenomit.fi/uutiset.html?36890>. Luettu 21.7.2017.

Taloushallintoliitto 2017a. <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>. Luettu 22.3.2017.

Taloushallintoliitto 2017b. <https://taloushallintoliitto.fi/ajankohtaista/keskisuuret-yritykset-voisivat-hyotya-rohkeammasta-taloushallinnon-ulkoistamisesta>. Luettu 29.3.2017.

Taloushallintoliitto 2017c. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>. Luettu 29.3.2017.

TALTIO 2016. <http://taltio.net/hanke>. Luettu 19.7.2017.

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Yrityksen tietojärjestelmät. <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441230&src=search>. Luettu 3.8.2017.

Tilastokeskus 2012. Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2012. Päivitetty 27.11.2012. [http://www.stat.fi/til/icte/2012/icte\\_2012\\_2012-11-27\\_kat\\_005\\_fi.html#\\_ga=2.90933273.264975253.1500976873-199430608.1500976873](http://www.stat.fi/til/icte/2012/icte_2012_2012-11-27_kat_005_fi.html#_ga=2.90933273.264975253.1500976873-199430608.1500976873). Luettu 26.7.2017.

Tilastokeskus 2015. Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2015. [http://www.stat.fi/til/icte/2015/icte\\_2015\\_2015-11-26\\_tie\\_001\\_fi.html#\\_ga=2.124315913.264975253.1500976873-199430608.1500976873](http://www.stat.fi/til/icte/2015/icte_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html#_ga=2.124315913.264975253.1500976873-199430608.1500976873). Luettu 26.7.2017.

Tilintarkastuslaki 1141/2015. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151141#L2P2>. Luettu 17.8.2017.

Tilisanomat 2016. <http://tilisanomat.fi/tilitoimistossa/artikkeli/tulevaisuuden-tilitoimistosparraaja-ja-kumppani>. Luettu 19.7.2017.

Toiminnanohjaustieto 2017. <http://www.toiminnanohjaustieto.com/toiminnanohjaus-erp/>.  
Luettu 26.7.2017.

Tuokko 2015. <http://www.tuokko.fi/kirjanpitolaki-voimaan-1-1-2016/>. Luettu 21.7.2017.

Verohallinto 2017. Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen ja maksaminen.  
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/omaaloitteiset-ve-rot/>. Luettu 17.8.2017.

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosake-  
yhtiö Tammi, Jyväskylä.